
Etec “Profª Anna de Oliveira Ferraz”

TÍTULO: A importância do Departamento de Recursos Humanos em um supermercado e suas funções na gestão de pessoas.

Bruna Eduarda Oliveira Carneiro - bruna.carneiro@cps.sp.gov.br

Kelen Juliana Ferreira Bastos - kelen.bastos@cps.sp.gov.br

Nicole Vitória Farias Quadros - nicole.quadros@cps.sp.gov.br

Paola Aparecida dos Santos– paola.santos@cps.sp.gov.br

Etec Profaº Anna de Oliveira Ferraz – Araraquara - São Paulo - Brasil

Marcos Antônio de Oliveira Nery – marcos.nery@cps.sp.gov.br

Etec Profaº Anna de Oliveira Ferraz – Araraquara - São Paulo - Brasil

RESUMO

Este trabalho aborda a importância do Departamento de Recursos Humanos em um supermercado e suas principais funções na gestão de pessoas dentro do ambiente organizacional. Para o desenvolvimento deste estudo, foi utilizada uma metodologia baseada em pesquisa bibliográfica, com consulta a livros, artigos e materiais acadêmicos que tratam sobre gestão de pessoas, administração e organização do trabalho. A pesquisa possui caráter qualitativo, buscando compreender de forma teórica como o setor de Recursos Humanos atua nas empresas, especialmente no setor supermercadista, que depende diretamente do trabalho em equipe e da organização das atividades. Entre as ideias principais discutidas no trabalho, destaca-se o papel do RH na administração dos colaboradores, sendo responsável por processos como recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, integração de novos funcionários e acompanhamento do desempenho profissional. Além disso, o departamento também atua na mediação de conflitos, na promoção de um ambiente de trabalho mais saudável e na valorização dos colaboradores, contribuindo para o bom funcionamento da empresa. Nesse contexto, o objetivo geral deste estudo é analisar a importância do Departamento de Recursos Humanos em supermercados e compreender como suas práticas influenciam na organização e na produtividade da empresa. Como objetivos específicos, busca-se identificar as principais funções do RH, entender de que forma o setor contribui para o desenvolvimento profissional dos colaboradores e analisar como suas ações impactam diretamente no desempenho das atividades dentro do supermercado. A partir da análise realizada, os resultados indicam que a presença de um departamento de Recursos Humanos estruturado contribui significativamente para a melhoria da gestão de pessoas, promovendo processos de contratação mais eficientes, maior capacitação dos funcionários e melhor organização do trabalho. Também foi possível observar que as práticas de treinamento e acompanhamento profissional favorecem o desenvolvimento das habilidades dos colaboradores, refletindo diretamente na qualidade do

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

atendimento ao cliente e na produtividade da empresa. Diante disso, conclui-se que o setor de Recursos Humanos possui papel fundamental no funcionamento de um supermercado, pois atua diretamente na organização das equipes, na valorização dos profissionais e na construção de um ambiente de trabalho mais equilibrado e produtivo, contribuindo assim para o crescimento e o sucesso da organização.

Palavras-chave: Recursos Humanos. Gestão de pessoas. Supermercados. Ambiente organizacional. Desenvolvimento profissional.

ABSTRACT

This work addresses the importance of the Human Resources Department in a supermarket and its main functions in people management within the organizational environment. For the development of this study, a methodology based on bibliographic research was used, consulting books, articles, and academic materials that deal with people management, administration, and work organization. The research has a qualitative character, seeking to understand theoretically how the Human Resources sector operates in companies, especially in the supermarket sector, which depends directly on teamwork and the organization of activities. Among the main ideas discussed in the work, the role of HR in the management of employees stands out, being responsible for processes such as recruitment and selection, training and development, integration of new employees, and monitoring of professional performance. In addition, the department also acts in conflict mediation, in promoting a healthier work environment, and in valuing employees, contributing to the smooth functioning of the company. In this context, the general objective of this study is to analyze the importance of the Human Resources Department in supermarkets and to understand how its practices influence the organization and productivity of the company. As specific objectives, this study seeks to identify the main functions of Human Resources, understand how the sector contributes to the professional development of employees, and analyze how its actions directly impact the performance of activities within the supermarket. Based on the analysis, the results indicate that the presence of a structured Human Resources department significantly contributes to improved people management, promoting more efficient hiring processes, greater employee training, and better work organization. It was also observed that training and professional development practices favor the development of employee skills, directly reflecting on the quality of customer service and the company's productivity. Therefore, it is concluded that the Human Resources sector plays a fundamental role in the functioning of a supermarket, as it acts directly in the

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

organization of teams, in the appreciation of professionals, and in the construction of a more balanced and productive work environment, thus contributing to the growth and success of the organization.

Keywords: Human Resources. People management. Supermarkets. Organizational environment. Professional development.

1 INTRODUÇÃO

O Departamento de Recursos Humanos (RH) é essencial para o bom funcionamento de um supermercado, pois é responsável por gerir as pessoas que trabalham na empresa, garantindo que a equipe esteja preparada, motivada e alinhada com os objetivos do negócio. Em um supermercado, onde há grande fluxo de clientes e muitos colaboradores em diferentes funções (caixa, repositor, açougueiro, gerente, limpeza, entre outros), o RH desempenha um papel estratégico na organização e no desenvolvimento da equipe.

(CHIAVENATO, 2014) considera

“A gestão de pessoas é a função que permite a colaboração eficaz das pessoas para alcançar os objetivos organizacionais e individuais.”

A gestão ineficiente do Departamento de qualquer Recursos Humanos em supermercados pode gerar dificuldades na organização da equipe, alta rotatividade de funcionários, baixo desempenho e problemas no atendimento ao cliente. Esses fatores podem comprometer a qualidade dos serviços prestados e afetar diretamente a satisfação dos consumidores e os resultados da empresa.

Como objetivo geral pretende-se compreender a importância do Departamento de Recursos Humanos em um supermercado e compreender como suas funções contribuem para a gestão eficiente de pessoas, a melhoria do desempenho dos colaboradores e a qualidade do atendimento ao cliente. Como objetivos específicos: identificar as principais funções do Departamento de Recursos Humanos em supermercados, incluindo recrutamento, seleção, treinamento e avaliação de desempenho; investigar de que forma o RH influencia a motivação, o engajamento e a produtividade dos colaboradores; avaliar o impacto da gestão de pessoas na

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

organização da equipe e na qualidade do atendimento ao cliente; e propor estratégias e práticas que possam aprimorar a atuação do Departamento de Recursos Humanos no contexto de supermercados.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 A importância do Departamento de Recursos Humanos em um supermercado e suas funções na gestão de pessoas

O Departamento de Recursos Humanos em um supermercado é responsável por gerenciar os colaboradores, realizando atividades como recrutamento, seleção, treinamento, organização da equipe e acompanhamento do desempenho, garantindo que os funcionários estejam preparados para atender bem os clientes e contribuir para os resultados da empresa.

O RH é fundamental em supermercados porque esse tipo de empresa depende diretamente do trabalho em equipe e do atendimento ao cliente. Um RH eficiente ajuda a reduzir a rotatividade de funcionários, melhora o clima organizacional, aumenta a produtividade e garante um serviço de melhor qualidade, impactando diretamente na satisfação dos consumidores e no sucesso do negócio.

Segundo Idalberto Chiavenato,

*O livro **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações** (2014, p. 4–6), a gestão de pessoas é essencial para o sucesso das organizações, pois são as pessoas que conduzem os resultados e garantem a competitividade no mercado.*

2.2 Evolução da compreensão da importância do Departamento de Recursos Humanos

Ao longo das últimas duas décadas, o papel do departamento de Recursos Humanos (RH) nas organizações passou por transformações significativas. Em especial no setor supermercadista, caracterizado por alta rotatividade, forte competitividade e intenso contato com o cliente, o RH deixou de exercer apenas funções operacionais para assumir uma posição estratégica. Essa evolução reflete mudanças no contexto organizacional, econômico e

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

tecnológico, bem como na valorização do capital humano como fator determinante para o sucesso empresarial.

No início dos anos 2000, o departamento de RH era predominantemente responsável por atividades administrativas e burocráticas, como recrutamento, seleção, controle de folha de pagamento e cumprimento da legislação trabalhista. Segundo Idalberto Chiavenato, nesse período o RH era visto como um setor de apoio, com pouca influência nas decisões estratégicas das organizações.

No contexto supermercadista, essa atuação limitava-se à reposição de mão de obra e ao cumprimento de rotinas operacionais, sem foco no desenvolvimento dos colaboradores ou na melhoria da experiência do cliente.

A evolução do departamento de Recursos Humanos reflete uma mudança de paradigma na gestão organizacional. No setor supermercadista, essa transformação é ainda mais relevante devido à natureza do negócio, que depende fortemente do desempenho humano. Assim, compreender o RH como uma área estratégica é fundamental para garantir competitividade, eficiência operacional e satisfação do cliente.

A partir dos anos 2000 até os dias atuais, essa evolução se intensificou, com o RH tornando-se ainda mais estratégico, focado no desenvolvimento de competências, retenção de talentos, uso de tecnologias e melhoria do clima organizacional. Em supermercados, essa transformação é essencial, pois o desempenho dos colaboradores impacta diretamente no atendimento ao cliente e na competitividade da empresa.

Segundo Idalberto Chiavenato, no livro *Recursos humanos: o capital humano das organizações* (2009), a evolução do RH acompanha as mudanças no mercado e nas organizações, deixando de ser apenas operacional para se tornar uma área estratégica ao longo das décadas.

2.3. Autores de Referência

A gestão de Recursos Humanos tem evoluído de uma função operacional para um papel estratégico nas organizações, especialmente em setores como o supermercadista, que dependem diretamente do desempenho humano e da qualidade no atendimento ao cliente.

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

Nesse contexto, as pessoas deixam de ser apenas recursos e passam a ser consideradas fundamentais para o sucesso organizacional.

Segundo Idalberto Chiavenato, “as pessoas passam a ser consideradas parceiras da organização”, evidenciando a valorização do capital humano como elemento essencial para alcançar resultados. Essa visão é especialmente importante em supermercados, onde o contato direto com o cliente influencia na satisfação e fidelização.

Além disso, Dave Ulrich destaca que o RH deve atuar como parceiro estratégico, contribuindo diretamente para a implementação das estratégias organizacionais. Dessa forma, o setor deixa de ter apenas funções administrativas e passa a impactar o desempenho, a produtividade e a competitividade da empresa.

2.4. Concorrência de Ideias:

A gestão de Recursos Humanos passou por uma evolução significativa ao longo do tempo, especialmente em setores como o supermercadista, onde o contato direto com o cliente torna o fator humano essencial. Nesse contexto, Idalberto Chiavenato apresenta uma visão mais humanista, ao defender que os colaboradores devem ser considerados parceiros da organização. Para o autor, investir em treinamento, desenvolvimento e em um bom clima organizacional contribui diretamente para o engajamento dos funcionários, refletindo em um atendimento de melhor qualidade e, consequentemente, na satisfação dos clientes.

Por outro lado, Dave Ulrich traz uma abordagem mais estratégica, na qual o Recursos Humanos deve atuar como um parceiro do negócio. Nessa perspectiva, o RH não se limita às funções administrativas, mas passa a utilizar indicadores de , metas e

desenvolvimento de lideranças para impactar diretamente os resultados da empresa. Em supermercados, isso pode ser observado na busca por maior produtividade, redução de custos e melhoria na eficiência das operações.

Dessa forma, é possível perceber que, embora partam de enfoques diferentes, as ideias de Chiavenato e Ulrich se complementam. Enquanto um enfatiza a valorização e o bem-estar dos colaboradores, o outro destaca a importância de alinhar as práticas de RH às estratégias

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

organizacionais. No setor supermercadista, a integração dessas duas abordagens se mostra fundamental, pois permite equilibrar a satisfação da equipe com o alcance de resultados, promovendo um ambiente mais eficiente e competitivo sem comprometer a qualidade do atendimento.

2.5. Resultados Contemporâneos:

O Departamento de Recursos Humanos em supermercados tem evoluído de uma função apenas administrativa para um papel estratégico dentro das organizações. Esse setor se tornou essencial, especialmente devido à alta rotatividade de funcionários e à necessidade de manter a eficiência no atendimento e nas operações.

Entre suas principais funções estão o recrutamento e seleção de colaboradores, buscando profissionais alinhados à cultura da empresa. Além disso, o RH é responsável pelo treinamento e desenvolvimento, garantindo que os funcionários estejam preparados para desempenhar suas funções com qualidade.

O RH também atua na gestão de desempenho e na promoção de um bom clima organizacional, incentivando a motivação, o engajamento e a comunicação interna. Essas ações são fundamentais para melhorar a produtividade e a satisfação dos colaboradores.

Por fim, o setor contribui para a retenção de talentos e para a redução de custos com rotatividade. Assim, o RH exerce um papel importante na competitividade e no sucesso dos

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

supermercados, impactando diretamente seus resultados.

Fonte: <https://evacard.com.br/blog/o-que-faz-rh/>



Conforme a imagem apresentada, o RH nos supermercados deixou de ser apenas administrativo e passou a ser estratégico. Ele cuida do recrutamento, treinamento, desempenho e clima organizacional, além de ajudar a reter funcionários e reduzir a rotatividade. Com isso, aumenta a produtividade e contribui para o sucesso do supermercado.

2.6. Leis e decretos:

O setor de Recursos Humanos nos supermercados é regido por diversas bases legais que organizam e garantem os direitos e deveres nas relações de trabalho. A principal delas é a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), que estabelece normas sobre jornada de trabalho, salários, férias, horas extras e demais obrigações entre empregador e empregado.

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

Além disso, a Constituição Federal de 1988 assegura direitos fundamentais aos trabalhadores, como o 13º salário, o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), o seguro-desemprego e as licenças maternidade e paternidade. Também há leis específicas, como a que regulamenta o FGTS e a Lei nº 8.212/1991, que trata das contribuições para a Previdência Social (INSS).

Outra base importante é a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que protege as informações pessoais dos funcionários. As Normas Regulamentadoras (NRs) também têm grande relevância, pois tratam da segurança e saúde no trabalho, ajudando a prevenir acidentes.

Por fim, os acordos e convenções coletivas, firmados entre sindicatos e empresas, complementam a legislação ao definir regras específicas para o setor, como pisos salariais, benefícios e condições de trabalho. Dessa forma, todas essas normas garantem o funcionamento adequado do RH e a proteção dos trabalhadores nos supermercados.

2.7 Normas Técnicas:

No contexto da importância do Departamento de Recursos Humanos em supermercados, essas normas fornecem orientações fundamentais para a gestão de pessoas. A ISO 9001 estabelece princípios de organização e melhoria contínua dos processos, auxiliando o RH na estruturação de práticas como recrutamento, seleção, treinamento e avaliação de desempenho. Já a ISO 45001 orienta a promoção de um ambiente de trabalho seguro, sendo essencial em supermercados, onde existem riscos operacionais. A ISO 27001 trata da proteção de dados, garantindo que o RH lide corretamente com as informações pessoais dos colaboradores. Além disso, a ISO 14001 incentiva práticas sustentáveis que também podem ser incorporadas à cultura organizacional.

Dessa forma, o Departamento de Recursos Humanos exerce um papel estratégico ao aplicar essas diretrizes, promovendo a organização interna, o desenvolvimento dos colaboradores e a melhoria do clima organizacional. Suas funções incluem o recrutamento e seleção de profissionais alinhados à empresa, o treinamento e desenvolvimento contínuo, a gestão de desempenho e a criação de ações que incentivem a motivação e o engajamento.

Assim, as normas técnicas contribuem diretamente para fortalecer a atuação do RH,

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

garantindo que a gestão de pessoas nos supermercados seja realizada de forma eficiente, segura e alinhada às boas práticas, o que impacta positivamente a produtividade, a qualidade dos serviços e a competitividade da organização.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS (MATERIAIS E MÉTODOS)

O presente estudo foi realizado com o objetivo de analisar a importância do Departamento de Recursos Humanos em um supermercado, bem como suas principais funções na gestão de pessoas.

Trata-se de uma pesquisa de natureza aplicada, com abordagem qualitativa, pois busca compreender, de forma aprofundada, como as práticas de Recursos Humanos contribuem para o desempenho organizacional e para a gestão eficaz dos colaboradores.

Quanto aos objetivos, a pesquisa caracteriza-se como descritiva, uma vez que procura descrever as funções desempenhadas pelo setor de Recursos Humanos e sua relevância no contexto de um supermercado. Em relação aos procedimentos técnicos, foi realizado um estudo de caso em um supermercado, permitindo uma análise detalhada do funcionamento do setor de RH na organização.

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas semi estruturadas com colaboradores e gestores, além da observação direta do ambiente organizacional e análise de documentos internos, quando disponíveis. Também foi utilizada pesquisa bibliográfica, com base em livros, artigos científicos e publicações acadêmicas relacionadas à gestão de pessoas e ao papel do Recursos Humanos nas organizações.

Para a análise dos dados, utilizou-se a técnica de análise de conteúdo, permitindo a interpretação das informações coletadas de forma sistemática e organizada, identificando padrões, práticas e contribuições do setor de Recursos Humanos no ambiente estudado.

Os materiais utilizados incluíram roteiros de entrevista, anotações de campo e fontes bibliográficas, que subsidiaram a construção e interpretação dos resultados da pesquisa.

3.1 Metodologia e Estudo de Caso

Os métodos adotados na pesquisa foram realizados através de um estudo de caso, com

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

o objetivo de analisar a importância do Departamento de Recursos Humanos em um supermercado, bem como suas funções na gestão de pessoas.

3.2 Caracterização de Estudo de Caso

O estudo de caso caracteriza-se como um método que permite a investigação aprofundada de um fenômeno em seu contexto real, sendo especialmente adequado para a compreensão de práticas organizacionais e processos internos. Nesse sentido, a pesquisa foi realizada em um supermercado, possibilitando a análise detalhada das atividades desempenhadas pelo setor de Recursos Humanos.

3.3 Abordagem Qualitativa e Pesquisa Descritiva

A abordagem adotada foi qualitativa, por buscar compreender aspectos subjetivos relacionados à gestão de pessoas, tais como comportamento organizacional, comunicação interna e práticas de liderança. Quanto aos objetivos, a pesquisa classifica-se como descritiva, pois visa descrever as características e funções do setor analisado.

3.4 Procedimentos de Coleta de Dados

A coleta de dados foi realizada por meio de observação direta das rotinas do setor de Recursos Humanos, permitindo identificar suas funções no cotidiano da organização. Adicionalmente, foram realizadas conversas informais com colaboradores e gestores, contribuindo para a ampliação da compreensão acerca das práticas adotadas.

3.5 Instrumentos e Recursos Técnicos Utilizados

No que se refere às características técnicas, utilizaram-se registros em diário de campo e roteiros de observação para a organização das informações coletadas. Para o tratamento dos dados, foram empregados softwares como Microsoft Word, para a elaboração e organização textual, e Microsoft Excel, para a sistematização dos dados.

3.6 Análise e Interpretação dos Dados

A análise dos dados foi realizada por meio da técnica de análise de conteúdo, possibilitando a interpretação das informações coletadas e a identificação da relevância do setor

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

de Recursos Humanos na gestão de pessoas no contexto estudado.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

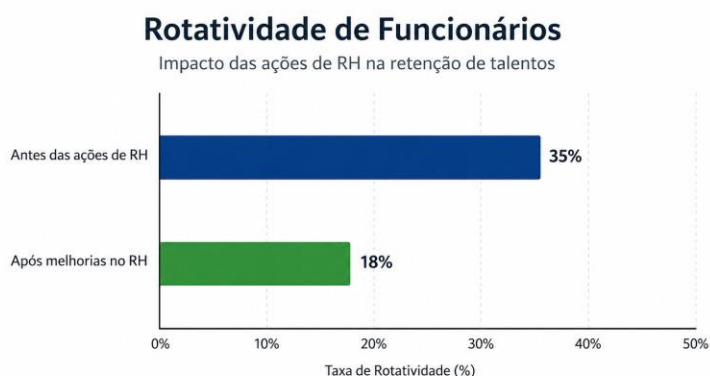
4.1 Importância Estratégica do Recursos Humanos nos Supermercados

A análise das atividades desenvolvidas pelo Departamento de Recursos Humanos em supermercados evidencia sua importância estratégica para o bom funcionamento da organização. Observou-se que a adoção de práticas estruturadas de recrutamento e seleção contribui para a contratação de colaboradores mais alinhados com os objetivos da empresa, reduzindo falhas no desempenho e aumentando a eficiência das equipes.

Além disso, a implementação de treinamentos contínuos e o acompanhamento do desempenho dos funcionários resultam em uma equipe mais preparada para lidar com as demandas do atendimento ao cliente. Esse fator é essencial, considerando que supermercados dependem diretamente da qualidade do serviço prestado ao público.

Os resultados também indicam que a atuação eficaz do RH contribui para a redução da rotatividade de funcionários. Com um ambiente de trabalho mais organizado e um clima organizacional positivo, os colaboradores tendem a permanecer por mais tempo na empresa, o que reduz custos com novas contratações e treinamentos.

Rotatividade de Funcionários



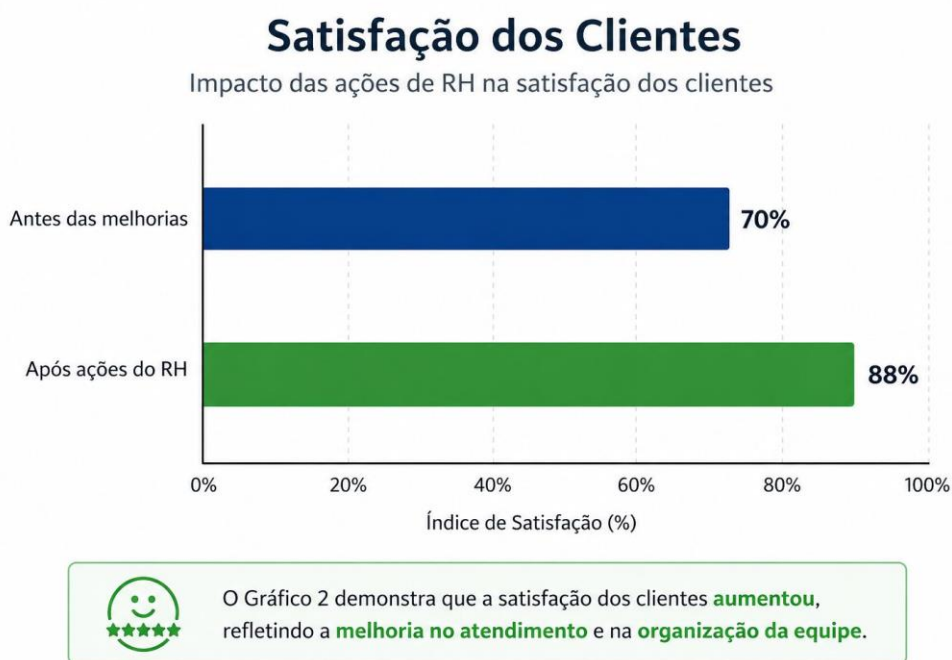
O Gráfico 1 mostra que a rotatividade **diminuiu** após a atuação do RH, indicando **maior retenção** de funcionários.

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

Outro ponto relevante observado foi o aumento da produtividade da equipe, associado à melhor distribuição de tarefas e ao maior engajamento dos funcionários. Como consequência, houve melhoria na qualidade do atendimento, refletindo diretamente na satisfação dos clientes.

Dessa forma, a discussão dos resultados demonstra que o investimento em uma gestão de Recursos Humanos eficiente não apenas melhora o desempenho interno da empresa, mas também impacta positivamente sua imagem e competitividade no mercado.

Satisfação dos Clientes



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando os dados apresentados ao longo do trabalho, conclui-se que o setor de Recursos Humanos possui papel fundamental no desenvolvimento e no crescimento das organizações. As ações implementadas pelo RH contribuíram significativamente para a redução da rotatividade de funcionários e para o aumento da satisfação dos clientes, demonstrando a importância de investir na valorização dos colaboradores e na melhoria do ambiente de trabalho.

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

Além disso, foi possível perceber que estratégias como treinamento, comunicação eficiente, motivação da equipe e organização interna refletem diretamente na produtividade e na qualidade do atendimento oferecido pela empresa. Dessa forma, o RH deixa de ser apenas um setor administrativo e passa a atuar de maneira estratégica dentro das organizações.

Portanto, conclui-se que investir em boas práticas de Recursos Humanos gera benefícios tanto para os funcionários quanto para a empresa, promovendo maior retenção de talentos, melhor desempenho organizacional e maior satisfação dos clientes.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

DESSLER, Gary. *Administração de Recursos Humanos*. São Paulo: Pearson, 2014.

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

LACOMBE, Francisco José Masset. *Recursos Humanos: princípios e tendências*. São Paulo: Saraiva, 2011.

DUTRA, Joel Souza. *Gestão de Pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas*. São Paulo: Atlas, 2017.

GIL, Antonio Carlos. *Gestão de Pessoas: enfoque nos papeis profissionais*. São Paulo: Atlas.

ROBBINS, Stephen P. *Comportamento Organizacional*. São Paulo: Pearson.

CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

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

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

SEBRAE. Gestão de pessoas no varejo. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br> Acesso em: 10 Abril. 2026.

ABRAS. Conteúdos sobre gestão no setor supermercadista. Disponível em: <https://www.abras.com.br> Acesso em: 10 Abril. 2026.

Endeavor Brasil. Artigos sobre RH estratégico. Disponível em: <https://endeavor.org.br> Acesso em: 10 Abril. 2026.

<https://evacard.com.br/blog/o-que-faz-rh/>. Acesso em: 10 Abril. 2026.

Consolidação das Leis do Trabalho
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm Acesso em: 10 Abril. 2026.

Constituição Federal de 1988
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm Acesso em: 10 Abril. 2026.

Lei nº 8.036/1990
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18036.htm Acesso em: 10 Abril. 2026.

Lei nº 8.212/1991
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18212cons.htm Acesso em: 10 Abril. 2026.

Lei nº 13.709/2018
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm Acesso em: 10 Abril. 2026.

Ministério do Trabalho e Emprego – Normas Regulamentadoras
<https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/assuntos/inspecao/seguranca-e-saude-no-trabalho/normas-regulamentadoras> Acesso em: 10 Abril. 2026.

ISO
<https://www.iso.org> Acesso em: 10 Abril. 2026.

ISO 9001
<https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html> Acesso em: 10 Abril. 2026.

ISO 45001
<https://www.iso.org/iso-45001-occupational-health-and-safety.html> Acesso em: 10 Abril. 2026.

ISO 14001
<https://www.iso.org/iso-14001-environmental-management.html> Acesso em: 10 Abril. 2026.

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

ISO 27001
<https://www.iso.org/isoiec-27001-information-security.html> Acesso em: 10 Abril. 2026.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de metodologia científica. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

SEVERINO, Antônio Joaquim. Metodologia do trabalho científico. 24. ed. São Paulo: Cortez, 2016.

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

YIN, Robert K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. Barueri: Manole, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. Recursos humanos: o capital humano das organizações. 11. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

DESSLER, Gary. Administração de recursos humanos. 3. ed. São Paulo: Pearson, 2014.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de metodologia científica. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARRAS, Jean Pierre. Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico. 15. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

SEVERINO, Antônio Joaquim. Metodologia do trabalho científico. 24. ed. São Paulo: Cortez, 2016.

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

YIN, Robert K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

GIL, Antônio Carlos.

O clima organizacional influencia diretamente a motivação e o desempenho dos colaboradores nas empresas.

(GIL, 2012, p. 89).

MONDY, R. Wayne; NOE, Robert M.

O treinamento e desenvolvimento são fundamentais para melhorar a eficiência e a

Etec “Profª Anna de Oliveira Ferraz”

produtividade dos funcionários.
(*MONDY; NOE, 2013, p. 210*).

DESSLER, Gary.

A gestão de recursos humanos contribui para a redução da rotatividade e melhoria do desempenho organizacional.
(*DESSLER, 2015, p. 32*).

ROBBINS, Stephen P.

A satisfação no trabalho está diretamente relacionada ao desempenho e à qualidade do serviço prestado.
(*ROBBINS, 2010, p. 67*).