

# **RELAÇÕES HUMANAS DE TRABALHO E MOTIVAÇÃO NAS CASAS BAHIA EM UBÁ-MG**

**ANTÔNIO, Iara Martins<sup>1</sup>; PIRES, Vanessa Aparecida Pires<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Discente ADMINISTRAÇÃO

<sup>2</sup>Docente ADMINISTRAÇÃO



iaramartins33.i@gmail.com  
vanessapires@unifagoc.edu.br

## **RESUMO**

Esse estudo faz uma breve abordagem sobre as relações de trabalho e motivação nas Casas Bahia em Ubá-MG. O objetivo foi verificar como os colaboradores veem a interação interpessoal em sua equipe de trabalho e de sua chefia. Através da pesquisa de natureza aplicada, de abordagem quantitativa, foi feito um estudo de campo com aplicação de um questionário aos funcionários, a fim de analisar o seu nível de motivação e descrever o relacionamento entre eles. Verificou-se que os funcionários têm um processo de interação muito bom com a chefia, a qual se preocupa com eles e valoriza seus trabalhos, estando de acordo com o que se espera para garantir o sucesso da empresa. Existem os equipamentos de segurança adequados em cada setor das Casas Bahia e os funcionários se ajudam mutuamente quando necessário. O chefe está sempre fiscalizando os trabalhos da equipe, procurando verificar se há uma boa relação de trabalho entre os colaboradores da empresa.

**Palavras-chave:** Motivação. Trabalho. Relações humanas no trabalho.

## **INTRODUÇÃO**

A vida no trabalho, segundo Carvalho (2009), é um cenário composto de atitudes, emoções e sentimentos que são manifestados de diversas maneiras, reproduzindo a forma particular de cada pessoa, conforme a sua realidade.

Quanto melhor for o relacionamento de trabalho entre os profissionais, maiores serão os resultados positivos da organização e o atendimento das pessoas envolvidas, e haverá uma maior satisfação no ambiente de trabalho, onde o processo de relação humana contribui para o aumento da motivação no que se refere a desenvolver as atividades profissionais no dia a dia.

Vale destacar que as relações humanas de trabalho decorrem do processo de interação entre duas ou mais pessoas, seja no meio familiar, seja na escola ou no trabalho. E a motivação é um dos fatores principais em uma empresa, onde o processo de interação deve ser muito bem trabalhado entre os funcionários.

Quando se fala em motivação, "deve-se lembrar de que para se estar motivado para exercer algum trabalho ou alguma função, é preciso que se tenha um líder capaz de dar suporte para que se tenham bons resultados dentro de uma organização, sendo ela pública ou privada" (MAXIMIANO, 2004, p. 39).

Assim, surgiu o interesse em desenvolver esse estudo, focado nas relações humanas de trabalho, tendo como ponto de partida, o seguinte problema de pesquisa: como os colaboradores das Casas Bahia de Ubá-MG vêem a interação interpessoal em sua equipe de trabalho?

O objetivo geral deste estudo é verificar a interação nas relações humanas de trabalho dos profissionais das Casas Bahia, em Ubá-MG. São objetivos específicos: conhecer o perfil dos profissionais que trabalham nas Casas Bahia analisar a convivência dos funcionários e descrever como eles desenvolvem suas atividades na empresa.

## **REFERENCIAL TEÓRICO**

### **Relações Humanas no Trabalho**

Independente do tipo de empresa seja ela pública ou privada, seu sucesso está diretamente ligado ao potencial de todos os profissionais que nela trabalham, devendo haver parceria entre eles, para que se tenha confiança, coragem e força de vontade para que o processo de interação e conhecimento seja bem sucedido.

O homem se caracteriza por um padrão dual de comportamento, tanto pode cooperar como pode competir com os outros. Irá cooperar quando seus objetivos ou metas poderão ser realizados através do esforço com o grupo, irá competir quando seus objetivos são disputados e pretendidos por outros. (CHIAVENATO, 2002, p. 128).

Logo, percebe-se que os relacionamentos interpessoais dependerão das realizações e satisfações das necessidades de cada pessoa e nota-se, também, que o ser humano pode cooperar ou competir diante de uma determinada situação, de forma que seus objetivos sejam alcançados e que contribua para o sucesso do grupo e da empresa.

O trabalho é a forma como o homem desenvolve suas atividades diárias, transformando o local onde contribui para o andamento da empresa, ou seja, o meio ambiente, onde estabelece relações interpessoais e humanas no trabalho, que servem para mostrar um pouco de si. Segundo Bom Sucesso (2004), o autoconhecimento e o conhecimento do outro são componentes essenciais na compreensão de como a pessoa atua no trabalho, dificultando ou facilitando as relações. Isso quer dizer que é de grande importância que o ser humano conheça a si mesmo, como também conheça as pessoas com quem se relaciona no ambiente de trabalho, pois assim terá condições de manter e superar as diferenças no processo de interação com os outros e poderá estabelecer meios de melhoria na realização do trabalho e a convivência com certeza será bem melhor.

Campos (2008) diz que o ser humano se relaciona diariamente, através de um processo amplo de comunicação, seja verbal ou não verbal, sendo capaz de melhorar e de se fazer entender pelos outros, ajustando-se ao meio em que vive. A autora afirma

ainda que, além de constituir responsabilidade da empresa, a qualidade de vida é uma conquista pessoal, na qual o próprio ser descobre o seu papel nas organizações, bem como sua postura.

A autoestima pode ser considerada responsável pelo sucesso ou não, observando-se que o viver é o reflexo das visões próprias da pessoa.

Ela é a confiança em nosso direito de ser feliz, a sensação de que temos valor, de que somos merecedores, de que temos o direito de expressar nossas necessidades e desejos e de desfrutar os resultados de nossos esforços. Ter e manter a autoestima elevada são sentir-se completo e ajustado à vida. (BRANDEN, 2005, p. 8).

A pessoa também tem que estar preparada para os acontecimentos do dia a dia e precisa estar motivada para que consiga produzir de acordo com o esperado pela empresa. Chiavenato (2002) diz que a motivação se refere ao comportamento que é causado por necessidades dentro do indivíduo, e que é dirigido em direção aos objetivos que possam satisfazer essas necessidades. Muitos conflitos existem e são inevitáveis dentro do ambiente de trabalho, mas devem ser administrados e compreendidos de forma eficaz, para que não resultem em problemas sérios, desde o mais simples desentendimento até a falta de entrosamento entre os setores que necessitam atuar de forma integrada.

A partir da motivação, o processo de relação humana no trabalho se torna mais prazeroso quando se tem o apoio e a aprovação do gerente da empresa.

Para que haja efeitos significativos na motivação do indivíduo para uma melhor realização de suas tarefas no alcance de seus objetivos organizacionais, é necessário que exista entre ele e o sistema uma melhor integração que atendam às suas necessidades pessoais e às de caráter institucional (SANTOS; BASTOS, 2007, p. 19).

O ambiente de trabalho, na visão de Albuquerque (2012), só é ideal quando o indivíduo tem um bom relacionamento com os seus colegas e interesse em desempenhar suas funções com boa disponibilidade, sem precisar obrigá-lo a executar determinada tarefa. Sabe-se que ele corre atrás de recursos financeiros para satisfazerem suas necessidades, lutando por uma melhor remuneração, mas isso se dá quando há o processo de motivação por toda a equipe. É claro que, quando se está motivado e satisfeito no trabalho, o dinheiro não é o mais importante, mas sim o reconhecimento de seus valores, tanto éticos como morais.

## **Entendendo o Relacionamento Interpessoal**

O relacionamento interpessoal significa uma relação entre duas ou mais pessoas. De acordo com Miranda (2000), ele é fundamental em qualquer organização, pois são as pessoas que movem os negócios, estão por trás dos números, lucros e todo bom resultado, daí a importância de se investir nas relações humanas.

A valorização dos relacionamentos vem tomando forças no perfil profissional que as organizações exigem. Onde se buscava, acima de tudo, experiência técnica, hoje se ganhou espaço para habilidades comportamentais de flexibilidade, inteligência emocional, criatividade, entre outras. Não basta somente ser um excelente técnico, temos que também perceber e respeitar as diferenças de cada membro da equipe. (ALBUQUERQUE, 2012, p. 67).

O processo de interação humana deve estar sempre presente nas organizações, e a forma como essa interação acontece pode influenciar nos resultados da organização. Para Magalhães (2001), as relações interpessoais são fundamentais no processo de interação entre os funcionários de uma empresa.

Constantemente vão surgindo mudanças, e a adaptação é fundamental entre as pessoas. O relacionamento interpessoal surge como fator chave para influenciar pessoas, conquistar seguidores e aumentar a rede de relacionamento, que é tão importante e fundamental atualmente. Para Moscovici (2008), a relação interpessoal é um dos elementos que contribuem para a formação do relacionamento real na organização. Elas acontecem de forma mais precisa quando há uma interação mais efetiva entre as pessoas, seja na família, na escola ou no trabalho.

É mister observar a operação real da organização, aqui incluídas as relações interpessoais, que constituem a sua seiva vital. Ao se considerar a interação de pessoas, num ambiente organizacional, deve-se levar em consideração que as mesmas não funcionam como máquinas e que, muitas vezes, o comportamento é diferente do que se espera. Isso porque, quando se está em interação com outras pessoas, o funcionamento de ser de cada um é afetado, alterando o que se poderia chamar de previsto ou esperado. (MOSCovICI, 2008, p. 98).

O relacionar-se bem, a boa comunicação e a valorização do profissional, segundo Rocha (2009), permitem maior interação e mais cooperativismo entre o líder e os demais membros, por meio de trocas de experiências e conhecimentos.

Trabalhar em equipe e construir bons relacionamentos no trabalho necessita muito mais do que habilidade técnica. É necessária uma nova percepção sobre as pessoas: a aquisição da competência interpessoal. No ambiente profissional das mais diversas áreas, a maior parte dos esforços empresariais é direcionada para o aumento e o aprimoramento da produção, deixando de perceber a importância do plano das relações interpessoais e dentro dela a importância deste processo para obtenção de qualidade (CANFIELD, 2010, p. 75).

Relacionar-se bem no trabalho é muito importante nas organizações. Ser gentil, amigável e companheiro no ambiente de trabalho faz com que o clima se torne mais agradável entre pessoas.

## **Conflitos nas Relações de Trabalho**

O conflito nas relações de trabalho, segundo Chiavenato (2002), é um fator natural e difícil de ser eliminado, pois depende de muitas coisas para que se perceba se o potencial pode ser classificado como de força positiva ou negativa, sendo resolvida dentro das organizações.

Para Gramigna (2004), em qualquer empreendimento em equipe, tudo se inicia com um contrato de expectativas e responsabilidades e nele são definidas as normas de participação, as responsabilidades, as metas a alcançar, os prazos.

No momento em que alguém quebra um item do que foi negociado, inicia-se o processo de conflitos, que é lento e as pessoas não se confrontam imediatamente, mas dão pistas de sua insatisfação. Algumas mais visíveis como o mau humor, a agressividade no trato com o outro, os atrasos, etc. e outras pistas surgem de maneira mais velada, por boatos, fofocas, formação de panelinhas e redução do nível de produtividade. (GRAMIGNA, 2004, p. 149).

Assim, conforme descrito pelo autor, é importante deixar claro que vai muito do ponto de vista de cada indivíduo, pois cada qual tem uma visão e opinião própria do problema para que tudo possa ser resolvido.

Os conflitos são construtivos quando aumentam a qualidade das decisões, estimulam a criatividade e a inovação. Eles também fazem com que as pessoas tenham interesse e curiosidade em tudo o que acontece, principalmente nas empresas, onde muitos conflitos surgem no ambiente de trabalho, mas isso pode melhorar, pois se deve fazer uma auto-avaliação de cada funcionário da organização.

Sabe-se que os conflitos de relacionamentos normalmente são interpessoais e diminuem significativamente a realização do trabalho e se houver ainda um atrito entre os seus papéis e nas suas funções a serem realizadas, ocorre muitas discussões, gerando até mesmo situações difíceis de serem resolvidas.

De acordo com Robbins (2006), o conflito é um estímulo ao crescimento da empresa em que os membros acreditam que ele pode ser resolvido entre eles mesmo, buscando as respostas corretas, para que não sejam submissos e apenas concordem com todas as situações. O mercado competitivo cresce com o passar dos anos exacerbadamente e vai criando novas metas e maneiras para atingir um público alvo, principalmente em empresas de grande porte que tem a visão sempre de crescimento e inovação.

Onde se encontra gestores conformados e que apenas aceitam condições expostas, o nível de crescimento é muito baixo, diferente de quando existem inconformidades, que se tornam mais visíveis quando há principalmente diversidades culturais, de valores e crenças, pois quanto mais grupos são incompatíveis, mais produtivos eles tendem a ser. (ROBBINS, 2006, p.334).

Assim, pode-se dizer que nenhuma organização está livre de conflitos, pois toda a empresa sofre e se beneficia com os eles, pois devem ser encarados como uma

força constante e deve-se ter o cuidado na administração dos mesmos, principalmente aqueles que trabalham em busca de mais crescimento profissional e sabem administrar de maneira construtiva.

## **Motivação e Gestão Organizacional**

Apalavra “motivação” deriva do Latim *movere*, *motivus*, que significa mover, e refere-se ao processo em que o indivíduo é incentivado e estimulado a trazer desenvolvimento para uma empresa, assim como desenvolvimento pessoal.

Motivar quer dizer incentivar o comportamento de uma pessoa por alguma razão, mas também tudo influencia como as pessoas se sentem em relação à empresa; Portanto vemos a importância de oferecer aos colaboradores melhor qualidade de vida, oferecendo um ambiente de trabalho agradável melhores benefícios e que seus gestores estejam sempre atentos as suas necessidades fazendo com que estes colaboradores executem da melhor forma suas tarefas na organização (MAXIMIANO, 2010, p. 89).

Segundo Dutra (2004), gestão organizacional é como a empresa gerencia o comportamento humano por competência, oferecendo aos colaboradores reconhecimento e ampliação de seus conhecimentos, alcançando maior motivação por parte destes.

A motivação, na visão de Bedran Junior e Oliveira (2009) está diretamente ligada ao psicológico, que determina a conduta do indivíduo. Para os autores, esses fatores psicológicos irão determinar a motivação, que pode ser alcançada com oportunidades de crescimento e enriquecimento de cargo e diminuição da rotatividade de funcionários.

Para França (2010), a gestão organizacional de pessoas pode ser descrita como comportamental e administrativa, que envolve diversos fatores na organização. Assim, esse autor acredita que a empresa deve estar atenta para satisfazer todas as necessidades dos colaboradores, proporcionando maior qualidade de vida pessoal e desenvolvimento profissional, a fim de obter deles mais motivação e empenho.

Para manter pessoas motivadas, de acordo com Brunelli (2008), é necessário conhecer suas necessidades e adotar estratégias que as motivem de acordo com cada função.

## **METODOLOGIA**

A pesquisa desenvolvida é de natureza aplicada, a qual, de acordo com Gil (2007), tem como característica fundamental o interesse na aplicação, utilização e consequências práticas dos conhecimentos. “Sua preocupação está menos voltada para o desenvolvimento de teorias de valor universal que para a aplicação imediata numa realidade circunstancial” (p. 26).

O tratamento dos dados será de forma quantitativa. A pesquisa quantitativa, segundo Jacobsen (2009), preocupa-se com a quantificação dos dados coletados, utilizando-se de técnicas estatísticas para medição deles.

Quanto aos fins, trata-se de uma pesquisa descritiva, a qual Vergara (2010) conceitua como aquela que descreve determinada população ou fenômeno.

Quanto aos meios de investigação utilizados, trata-se de uma pesquisa bibliográfica e estudo de caso. A pesquisa bibliográfica, de acordo com Lakatos e Marconi (2009), refere-se àquela que se realiza a partir de material disponível, decorrente de pesquisas anteriores em documentos impressos, como livros periódicos, artigos e outros. E o estudo de caso, segundo Gil (2007), é um estudo aprofundado sobre objetos que podem ser um indivíduo, uma organização, um grupo ou um fenômeno e que pode ser aplicando em variadas áreas do conhecimento.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário baseado na Escala de Clima Organizacional proposta por Martins (2008, citado por POTRICH e. al., 2012), que a define como uma escala multidimensional na escala de Likert construída e validada com o objetivo de avaliar a percepção do trabalhador sobre várias dimensões do clima organizacional. Segundo a autora, trata-se de um instrumento, construído com bases teóricas sólidas, que foi testado e tratado estatisticamente; podendo ser utilizado em diversos tipos de empresas, possibilitando a comparação dos dados obtidos.

O questionário foi aplicado no período de julho a agosto de 2020, nas Casas Bahia Comercial e LTDA, unidade de Ubá-MG, que conta atualmente com um quadro de 29 funcionários. Foi realizado um censo e através da aplicação do questionário e posterior análise dos dados, foi possível chegar aos devidos resultados e discussão, bem como às considerações finais.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com o que foi pesquisado, seguem os cinco fatores com suas denominações e definições (Tabela 1).

**Tabela 1:** Escala de Clima Organizacional (ECO)

DENOMINAÇÕES	DEFINIÇÕES	QUESTÕES
Apoio da chefia	Suporte afetivo, estrutural e operacional da chefia e da organização fornecido aos empregados no desempenho diário de suas atividades no trabalho.	01 a 21
Recompensa	Diversas formas de recompensa usadas pela empresa para premiar a qualidade, a produtividade, o esforço e o desempenho do trabalhador	22 a 34
Conforto físico	Ambiente físico, segurança e conforto proporcionados pela empresa aos empregados.	35 a 47
Controle/pressão	Controle e pressão exercidos pela empresa e pelos supervisores sobre o comportamento e o desempenho dos empregados.	48 a 56
Coesão entre os colegas	União, vínculos e colaboração entre os colegas de trabalho.	57 a 63

Fonte: adaptado de Martins (2008).

Na Tabela 2, tem-se o percentual de respostas obtido em cada uma das perguntas da dimensão “Apoio da chefia e da organização”. Entre os itens que tiveram mais destaque, é possível observar que 90% dos funcionários recebem as orientações necessárias para realizar suas tarefas; o chefe ajuda os funcionários com problemas (100%); o chefe tem respeito pelo funcionário (100%); o diálogo é utilizado para resolver os problemas da empresa (100%). Porém, 86% dos funcionários disseram discordar da afirmativa “as tarefas que demoram mais para serem realizadas são orientadas até o fim pelo chefe”, o que merece uma análise no sentido de melhorar esse indicador.

**Tabela 2:** Apoio da chefia e da organização

	Discordo Totalmente	Discordo	Nem Concordo Nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
	%				
01. Meu setor é informado das decisões que o envolvem.	0	10	0	69	21
02. Os conflitos que acontecem no meu trabalho são resolvidos pelo próprio grupo.	0	0	38	48	14
03. O funcionário recebe orientação do supervisor (ou chefe) para executar suas tarefas.	0	10	0	0	90
04. As tarefas que demoram mais para serem realizadas são orientadas até o fim pelo chefe.	0	86	0	14	0
05. Aqui, o chefe ajuda os funcionários com problemas.	0	0	0	100	0
06. O chefe elogia quando o funcionário faz um bom trabalho.	0	21	0	79	0
07. As mudanças são acompanhadas pelos supervisores (ou chefes).	0	0	7	93	0
08. As mudanças nesta empresa são informadas aos funcionários.	0	0	7	93	0
09. Nesta empresa, as dúvidas são esclarecidas.	0	0	0	100	0
10. Aqui, existe planejamento das tarefas.	0	0	0	100	0
11. O funcionário pode contar com o apoio do chefe.	0	21	0	0	79
12. As mudanças nesta empresa são planejadas.	0	0	0	0	100
13. As inovações feitas pelo funcionário no seu trabalho são aceitas pela empresa.	0	0	21	79	0
14. Aqui, novas ideias melhoram o desempenho dos funcionários.	0	0	0	100	0
15. O chefe valoriza a opinião dos funcionários.	0	7	21	0	72
16. Nesta empresa, os funcionários têm participação nas mudanças.	0	0	0	100	0
17. O chefe tem respeito pelo funcionário.	0	0	0	100	0
18. O chefe colabora com a produtividade dos funcionários.	0	0	0	100	0
19. Nesta empresa, o chefe ajuda o funcionário quando ele precisa.	0	0	0	100	0
20. A empresa aceita novas formas de o funcionário realizar suas tarefas.	0	0	7	93	0
21. O diálogo é utilizado para resolver os problemas da empresa.	0	0	0	100	0

Fonte: dados da pesquisa.

De uma forma geral, os dados presentes na Tabela 2 foram muito satisfatórios, com um alto índice de concordância com o tema abordado. Entretanto, merece destaque a questão 04, na qual 86% dos respondentes discordam da afirmativa de que as tarefas que demoram mais para serem realizadas são orientadas até o fim pelo chefe.

Vale lembrar que o chefe deve desempenhar o papel de líder e que, de acordo com Dutra (2004), a gestão organizacional diz respeito a como a empresa gerencia o comportamento humano, oferecendo aos colaboradores reconhecimento e ampliação de seus conhecimentos, podendo, dessa forma, alcançar maior motivação por parte destes.

Quando questionados sobre as decisões que envolvem o setor que os funcionários trabalham, 70% disseram que concordam, pois sempre são informados sobre os assuntos da empresa; 20% concordam totalmente e 10% discordam, pois nem sempre passam para eles as decisões tomadas com referência ao setor.

No que se refere à recompensa, a observação de Dutra (2004) é muito importante, quando diz que a empresa gerencia o comportamento de seus colaboradores e deve reconhecer quando o trabalho deles é bem realizado, gratificando-os de alguma forma para que se sintam motivados no trabalho.

**Tabela 3:** Recompensa

	Discordo Totalmente	Discordo	Nem Concordo Nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
	%				
22. Os funcionários realizam suas tarefas com satisfação.	0	0	0	100	0
23. Aqui, o chefe valoriza seus funcionários.	0	0	0	100	0
24. Quando os funcionários conseguem desempenhar bem o seu trabalho, eles são recompensados.	0	0	0	100	0
25. O que os funcionários ganham depende das tarefas que eles fazem.	0	0	0	100	0
26. Nesta empresa, o funcionário sabe por que está sendo recompensado.	0	0	0	100	0
27. Esta empresa se preocupa com a saúde de seus funcionários.	0	0	0	100	0
28. Esta empresa valoriza o esforço dos funcionários.	0	0	0	100	0
29. As recompensas que o funcionário recebe estão dentro das suas expectativas.	0	0	0	100	0
30. O trabalho bem feito é recompensado.	0	0	0	100	0
31. O salário dos funcionários depende da qualidade de suas tarefas.	0	0	10	31	59
32. A produtividade do empregado tem influência no seu salário.	0	0	0	100	0
33. A qualidade do trabalho tem influência no salário do empregado.	0	0	0	100	0
34. Para premiar o funcionário, esta empresa considera a qualidade do que ele produz.	0	0	0	100	0

Fonte: dados da pesquisa.

Todos os colaboradores realizam as tarefas com satisfação e são valorizados por ele (Questões 22, 23 e 28). Também são recompensados quando desempenham bem o seu trabalho e sabem por que cada um está sendo recompensado (Questão 24 e 26). Quando questionados sobre a saúde deles (Questão 27), todos concordaram que a empresa se preocupa, pois oferece plano de saúde para eles e seus familiares. Sempre são recompensados dentro de suas expectativas, e o trabalho bem feito é recompensado (Questões 29 e30).

Quanto ao salário (Questão 31), 59% concordam totalmente que depende da qualidade de suas tarefas; 31% concordam e 10% nem concordam/nem discordam.

Sobre o conforto físico, Maximiano (2004) diz que é importante a empresa oferecer aos colaboradores melhor qualidade de vida, um ambiente confortável e agradável para se trabalhar e os equipamentos necessários para garantir a saúde deles. De acordo com os dados apresentados na Tabela 4, existe unanimidade por parte dos colaboradores no que diz respeito ao fato de o ambiente de trabalho atender às necessidades físicas do trabalhador.

**Tabela 4:** Conforto Físico

	Discordo Totalmente	Discordo	Nem Concordo Nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
	%				
35. Os funcionários desta empresa têm equipamentos necessários para realizar suas tarefas.	0	0	0	100	0
36. O ambiente de trabalho atende às necessidades físicas do trabalhador.	0	0	0	100	0
37. Nesta empresa, o deficiente físico pode se movimentar com facilidade.	0	0	0	100	0
38. O espaço físico no setor de trabalho é suficiente.	0	0	0	100	0
39. O ambiente físico de trabalho é agradável.	0	0	0	100	0
40. Nesta empresa, o local de trabalho é arejado.	0	0	0	100	0
41. Nesta empresa, existem equipamentos que previnem os perigos do trabalho.	0	0	0	100	0
42. Existe iluminação adequada no ambiente de trabalho.	0	0	0	100	0
43. Esta empresa demonstra preocupação com a segurança no trabalho.	0	0	0	100	0
44. O setor de trabalho é limpo.	0	0	0	100	0
45. Os equipamentos de trabalho são adequados para garantir a saúde do empregado no trabalho.	0	0	0	100	0
46. Nesta empresa, a postura física dos empregados é adequada para evitar danos à saúde.	0	0	0	100	0
47. O ambiente de trabalho facilita o desempenho das tarefas.	0	0	10	55	34

Fonte: dados da pesquisa.

Todos têm os equipamentos necessários para realizar suas tarefas (Questão 35) e o ambiente de trabalho atende às necessidades físicas de todos eles (Questão 36), inclusive do deficiente físico (Questão 37), que pode se movimentar com facilidade.

Porém, 10% dos colaboradores disseram que nem concordam nem discordam que o ambiente de trabalho facilita o desempenho das tarefas.

Quando se fala em controle/pressão, faz com que se volte para o pensamento de França (2010) sobre a gestão organizacional de uma empresa, que deve ser administrada com seriedade e as regras devem ser seguidas em um ambiente onde os colaboradores

desenvolvam suas tarefas de acordo com o esperado pela chefia. De acordo com a Tabela 5, percebe-se que os respondentes concordam que, nas Casas Bahia de Ubá, a fala de França se confirma, uma vez que houve unanimidade em concordância com todas as questões apresentadas, relacionadas ao tema controle/ pressão.

**Tabela 5:** Controle/ Pressão

	Discordo Totalmente	Discordo	Nem Concordo Nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
%					
48. Aqui, existe controle exagerado sobre os funcionários.	0	0	0	100	0
49. Nesta empresa, tudo é controlado.	0	0	0	100	0
50. Esta empresa exige que as tarefas sejam feitas dentro do prazo previsto.	0	0	0	100	0
51. A frequência dos funcionários é controlada com rigor por esta empresa.	0	0	0	100	0
52. Aqui, o chefe usa as regras da empresa para punir os funcionários.	0	0	0	10	90
53. Os horários dos funcionários são cobrados com rigor.	0	0	0	100	0
54. Aqui, o chefe pressiona o tempo todo.	0	0	0	100	0
55. Nesta empresa, nada é feito sem a autorização do chefe.	0	0	0	100	0
56. Nesta empresa existe uma fiscalização permanente do chefe.	0	0	0	100	0

Fonte: dados da pesquisa.

Para os funcionários, os horários são cobrados com rigor e o chefe pressiona o tempo todo, pois nada é feito sem a sua autorização e há uma fiscalização permanente realizada por ele (Questões 53, 54, 55 e 56).

Quando se falou em coesão entre colegas, deve-se citar aqui Canfied (2010), segundo o qual trabalhar em equipe e construir bons relacionamentos no trabalho é fundamental para obtenção de qualidade. A Tabela 6 apresenta a opinião dos colaboradores sobre esse tema.

**Tabela 6:** Coesão entre colegas

	Discordo Totalmente	Discordo	Nem Concordo Nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
%					
57. As relações entre as pessoas deste setor são de amizade.	0	0	14	86	0
58. O funcionário que comete um erro é ajudado pelos colegas.	0	10	41	0	48
59. Aqui, os colegas auxiliam um novo funcionário em suas dificuldades.	0	0	0	0	100
60. Aqui nesta empresa, existe cooperação entre os colegas.	0	0	0	0	100
61. Nesta empresa, os funcionários recebem bem um novo colega.	0	0	0	0	100
62. Existe integração entre colegas e funcionários nesta empresa.	0	0	0	0	100
63. Os funcionários se sentem à vontade para contar seus problemas pessoais para alguns colegas.	0	0	0	86	14

Fonte: dados da pesquisa.

A Questão 57 aborda as relações entre as pessoas do setor de trabalho, e as respostas revelaram que 86% concordam que é de amizade e 20% nem concordam nem discordam. Bom Sucesso (2004) deixa claro que é importante as pessoas conhecerem a si mesmas primeiro, a fim de estabelecer uma boa convivência com seus colegas de trabalho.

Sobre cometer erros e ser ajudado pelos colegas, na Questão 58, 48% dos funcionários concordam totalmente que ajudam; 41% nem concordam nem discordam e 10% discordam. Como menos da metade deles concorda com essa afirmativa, vale a pena uma análise, por parte da chefia da empresa, para tentar entender e melhorar esse indicador.

Em relação a auxiliar um novo funcionário em suas dificuldades, cooperação entre eles e receber bem um novo colega (Questões 59 e 60), todos concordam totalmente e afirmaram que recebem bem um novo colega (Questão 61) e sempre há integração entre eles na empresa (Questão 62).

Assim, vale a pena relembrar a fala de Moscovici (2008), segundo o qual a relação interpessoal é um dos elementos que contribuem para a formação do relacionamento

real na organização.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Não é uma tarefa fácil trabalhar em equipe, contudo, quando há harmonia e interação, o trabalho se torna grandioso e gratificante. O objetivo geral deste estudo foi verificar a interação nas relações humanas de trabalho dos profissionais das Casas Bahia, em Ubá-MG e ele foi atingido com precisão.

Foi possível verificar que o apoio da chefia e da organização é fundamental para que haja uma melhor interação entre ele e os colaboradores da empresa, bem como no processo de comunicação no cotidiano deles.

Este estudo serviu para mostrar como é o comportamento de cada pessoa que participou da aplicação do questionário e verificou-se o quanto eles têm uma boa dinâmica motivacional para o exercício de suas atividades, valorizando a chefia de cada setor, tendo em vista que há uma eficácia na liderança para o desenvolvimento da prática e da teoria. Também foi possível ver o quanto as relações humanas de trabalho nas Casas Bahia estão bem direcionadas, pois os funcionários têm um processo de interação muito forte e se dão bem no contato diário, e a maioria valoriza a amizade e o trabalho em equipe.

Verificou-se que o chefe se preocupa com a saúde e o bem-estar de seus empregados, há incentivo e motivação através das premiações e, sempre que possível, eles resolvem seus problemas entre si e cada um, na medida do possível, ajuda o outro. O chefe age e pune de acordo com a necessidade de cada funcionário. Eles consideram que o chefe é uma pessoa que sempre atende aos pedidos feitos por eles e, na medida do possível, faz uma fiscalização nos setores onde os funcionários desenvolvem suas atividades.

Sobre controle e pressão por parte do gerente, concluiu-se que ele tem um contato direto com seus funcionários e trabalha com seriedade para que a empresa tenha sucesso no mercado de trabalho tão competitivo e, justamente por isso, que ele os pressiona para garantir que o trabalho saia de acordo com o que é esperado.

Viu-se que a coesão entre colegas se faz bastante presente, tendo em vista que eles tem muita responsabilidade nas atividades que lhes são atribuídas e procuram desenvolvê-las conforme o gerente espera, de forma positiva e com responsabilidade.

Percebeu-se, neste estudo, que cada funcionário se preocupa em desempenhar as tarefas com responsabilidade e qualidade. É justamente por isso que procuram manter a ordem e o respeito no local de trabalho, contribuindo para que, cada vez mais, as Casas Bahia obtenham o sucesso esperado pelo chefe. Espera-se que essa pesquisa sirva de referencial teórico para quem dela precisar, contribuindo para futuros estudos sobre relações e processo de interação no trabalho.

## **REFERÊNCIAS**

- ALBUQUERQUE, Cassia. **Relacionamento interpessoal**. 2012. Disponível em: <http://www2.uol.com.br/JC/sites/deloitte/artigos/a73.htm>. Acesso em: 30 mar. 2020.
- BOM SUCESSO, E. P. **Trabalho e qualidade de vida**. Rio de Janeiro: Qualimark/Dunyoa, 2004.
- BRANDEN, N. **O poder da autoestima**. 10. ed. São Paulo. Saraiva, 2005.
- BRUNELLI, M G M. **Motivação no serviço público**. Porto Alegre, 2008. Disponível em: [http://lproweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/smausu\\_doc/maria\\_da\\_graca\\_mello\\_brunelli.\\_tcc.pdf](http://lproweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/smausu_doc/maria_da_graca_mello_brunelli._tcc.pdf). Acesso em: 30 mar. 2020.
- CAMPOS, D. M. de S. **Psicologia e desenvolvimento humano**. 4. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2008.
- CANFIELD, A. A. **Uma nova ótica nos relacionamentos interpessoais**. Curitiba. Disponível em: [www.comportamento.com.br/artigo/detail.asp](http://www.comportamento.com.br/artigo/detail.asp), 2010. Acesso em: 30 mar. 2020.
- CARVALHO, Maria do Carmo Nacif de. **Relacionamento interpessoal**: como preservar o sujeito coletivo. Rio de Janeiro: LTC, 2009.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 2002.
- DUTRA, J. S. **Competências**: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna. São Paulo: Atlas, 2004.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2007.
- GRAMIGNA, Maria Rita. **Modelo de competências e gestão dos talentos**. São Paulo: Makron Books, 2004.
- JACOBSEN, Alessandra de Linhares. **Gestão por resultados, produtividade e inovação**. Florianópolis, UFSC, 2009.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Altas, 2009.
- MAGALHÃES, L. R. de. Relações interpessoais no cotidiano e aprendizagem. **Revista Psicopedagogia**, 2001.
- MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- MIRANDA, Ana Paula de. **Relação interpessoal**: a competência básica. 2000. Disponível em: <http://ejesus.com.br/relacao-interpessoal-a-competencia-basica/>. Acesso em: 30 mar. 2020.
- MOSCOVICI, Fela. **Equipes dão certo**: a multiplicação do talento humano. 12. ed. Rio de Janeiro: Ed. Olympio, 2008.
- POTRICH, A. C.; FREITAS, L. A. R; BORTOLUZZI, F. R. B.; SOMAVILLA, F. Clima organizacional: um estudo quantitativo em uma empresa de Santa Maria - RS. In: **Anais do XXXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção**. Bento Gonçalves, 2012. Disponível em: [http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2012\\_tn\\_sto\\_160\\_932\\_20659.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2012_tn_sto_160_932_20659.pdf). Acesso em: maio 2020.
- ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Editora Person Education, 2006.

ROCHA, E. B. **Relações interpessoais**: uma análise empresarial e social. Disponível em: <http://www.webartigos.com.br>, 2009. Acesso em: 30 mar. 2020.

SANTOS, M. dos; BASTOS, A. B. Redes sociais informais e compartilhamento de significados sobre a mudança organizacional. **RAE - Revista de Administração de Empresas**, 2007.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2010.