

**DEPARTAMENTO PESSOAL**  
**Estudo de Caso no Setor de Tecnologia**

Rosângela Moreira Marques<sup>1</sup>

**RESUMO**

A transformação digital tem impulsionado mudanças significativas no Departamento de Pessoal, levando à integração de tecnologias para tornar a administração mais eficiente e baseada em dados. Atividades tradicionalmente realizadas manualmente, como controle de ponto, folha de pagamento, recrutamento, gestão de benefícios e avaliação de desempenho, agora podem ser digitalizadas para economizar tempo e recursos, além de reduzir erros humanos. Apesar dos benefícios, a resistência cultural, preocupações com a segurança da informação e a integração de sistemas são desafios enfrentados pelas empresas. Para superá-los, uma abordagem estratégica e planejada é essencial, com uma implementação gradual de tecnologias específicas para o Departamento de Pessoal. O estudo de caso da OLX Brasil no setor de tecnologia demonstra como a transformação digital pode ser implementada. O uso de um sistema de Gestão de Recursos Humanos (HRIS), uma plataforma de recrutamento online e um software de folha de pagamento integrado são soluções relevantes para suas necessidades específicas. O objetivo do estudo é orientar outras empresas que desejam passar pela transformação digital no Departamento de Pessoal, fornecendo melhores práticas, lições aprendidas e uma visão clara dos benefícios e desafios enfrentados durante o processo. Isso permitirá que outras organizações tomem decisões informadas e alcancem uma gestão de recursos humanos mais eficiente, estratégica e orientada por dados.

**Palavras-chave:** avanços tecnológicos; departamento pessoal; recursos humanos.

**ABSTRACT**

Digital transformation has driven significant changes in the Human Resources (HR) Department, leading to the integration of technologies to make administration more efficient and data-driven. Traditionally manual tasks such as timekeeping, payroll processing, recruitment, benefits management, and performance evaluation can now be digitized to save time and resources while reducing human errors. Despite the benefits, companies face challenges such as cultural resistance, information security concerns, and system integration. To overcome these challenges, a strategic and planned approach is essential, with a gradual implementation of specific technologies for the HR Department. The case study of OLX Brazil in the technology sector demonstrates how digital transformation can be implemented. The use of a Human Resources Information System (HRIS), an online recruitment platform, and an integrated payroll software are relevant solutions for their specific needs. The objective of the study is to guide other companies wishing to undergo digital transformation in the HR Department, providing best practices, lessons learned, and a clear view of the benefits and challenges faced during the process. This will enable other organizations to make informed decisions and achieve a more efficient, strategic, and data-driven human resources management.

**Keywords:** technological advances; HR Department; human resources.

---

<sup>1</sup> Discente do Curso: Departamento Pessoal. Faculdade: Fasul Educacional EAD - Orientadora Prof. Helianna Lourenço - Diretora Acadêmica. E-mail: [rosangelamm25@gmail.com](mailto:rosangelamm25@gmail.com)

## 1. INTRODUÇÃO:

A transformação digital tem impulsionado mudanças significativas em diversas áreas de negócios, e o Departamento de Pessoal não fica de fora dessa tendência. Esse setor, fundamental na gestão de recursos humanos das empresas, busca cada vez mais a integração de tecnologias para tornar sua administração mais eficiente e baseada em dados.

Nesse contexto, é importante entender que, tradicionalmente, o Departamento de Pessoal desempenha uma série de atividades, como controle de ponto, folha de pagamento, recrutamento e seleção, gestão de benefícios e avaliação de desempenho, que muitas vezes são realizadas manualmente. Esses processos manuais demandam muito tempo e recursos e também estão suscetíveis a erros humanos.

No entanto, o cenário está mudando rapidamente, e novas soluções tecnológicas estão emergindo. A digitalização dos processos e a adoção de ferramentas inovadoras podem otimizar as operações do Departamento de Pessoal, liberando os profissionais para se dedicarem a tarefas mais estratégicas e de maior valor para a organização.

Apesar dos benefícios evidentes da transformação digital no Departamento de Pessoal, ainda existem desafios a serem superados. A resistência cultural dos funcionários em relação a mudanças tecnológicas, a preocupação com a segurança da informação e a necessidade de integrar sistemas são alguns dos principais obstáculos que as empresas enfrentam ao buscar implementar essa transformação.

Para superar esses desafios, é fundamental que as organizações adotem uma abordagem estratégica e planejada. Uma implementação gradual de tecnologias específicas para o Departamento de Pessoal pode ser a chave para garantir uma transição suave e eficiente.

Neste artigo, abordaremos um estudo de caso na empresa OLX Brasil do setor de tecnologia, que decidiu passar por uma transformação digital em seu Departamento de Pessoal. Ao coletar informações detalhadas sobre os processos atuais, sistemas utilizados e desafios enfrentados pela equipe de RH, buscaremos identificar soluções tecnológicas relevantes para suas necessidades específicas. Essas soluções incluem um sistema de Gestão de Recursos Humanos (HRIS), uma plataforma de recrutamento online e um software de folha de pagamento integrado.

A empresa selecionará, com base em nossa análise, algumas tecnologias-chave para implementação. Monitoraremos, ao longo de um período determinado, o impacto dessas soluções nas operações do Departamento de Pessoal, avaliando sua eficácia e resultados.

O objetivo deste estudo de caso é oferecer orientações para outras empresas que também desejam embarcar na jornada de transformação digital no Departamento de Pessoal. Esperamos destacar melhores práticas, lições aprendidas e proporcionar uma visão clara dos benefícios e desafios enfrentados durante esse processo. Com base nisso, acreditamos que outras organizações poderão tomar decisões mais informadas e alcançar uma gestão de recursos humanos mais eficiente, estratégica e orientada por dados.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 História do Departamento Pessoal**

O Departamento de Pessoal, também conhecido como Recursos Humanos (RH) ou Gestão de Pessoas, tem uma história rica e evolutiva no contexto organizacional. Desde o início da Revolução Industrial até os dias atuais, a gestão de funcionários passou por várias mudanças e transformações, impulsionadas por avanços tecnológicos e mudanças nas dinâmicas do mercado de trabalho.

### **2.2. As Origens do Departamento Pessoal**

O surgimento do Departamento de Pessoal remonta à segunda metade do século XIX, com o advento da Revolução Industrial. Nesse período, as fábricas estavam crescendo rapidamente, e a necessidade de gerenciar a mão de obra se tornou evidente. A abordagem inicial de administração de trabalhadores envolvia principalmente questões de pagamento e controle de presença. De acordo com Chiavenato (2004), "o Departamento Pessoal, como área especializada, surgiu no século XIX para suprir as necessidades das empresas de recrutar, selecionar, treinar e remunerar seus funcionários".

Conforme apontado por Idalberto Chiavenato em seu livro "Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações" (2004). Com o advento da Revolução Industrial marcou um ponto crucial na história das organizações e do mercado de trabalho. Com o surgimento das fábricas, a demanda por trabalhadores aumentou significativamente, e as empresas perceberam a necessidade de criar estruturas dedicadas para gerenciar sua força de trabalho. Foi assim que o Departamento de Pessoal emergiu como uma área especializada para atender às necessidades de recrutamento, seleção, treinamento e remuneração de funcionários.

Com o passar dos anos, novas teorias de administração e o crescimento das empresas tornaram o papel do Departamento de Pessoal ainda mais relevante. Os desafios enfrentados pelas organizações exigiam abordagens mais sofisticadas e estratégicas na gestão de seus recursos humanos. Autores como Joel Souza Dutra, em sua obra "Gestão de Recursos

Humanos" (2015), abordam amplamente a evolução do Departamento de Pessoal e sua transformação em um departamento central nas organizações modernas.

Além disso, ao longo dos anos, a legislação trabalhista também desempenhou um papel importante na definição do escopo das atividades do Departamento de Pessoal. Conforme novos direitos e regulamentações foram sendo estabelecidos para proteger os trabalhadores, as empresas precisaram ajustar suas práticas e políticas de recursos humanos, o que impactou diretamente o trabalho desse departamento.

Outro autor relevante que contribui para nossa compreensão da evolução do Departamento de Pessoal é Jean Pierre Marras, cujo livro "Administração de Recursos Humanos" (2019) traz insights atualizados sobre as mudanças contínuas nessa área. Marras explora como o Departamento de Pessoal passou a atuar de forma mais estratégica e orientada para resultados, envolvendo-se em questões como desenvolvimento de talentos, gestão da cultura organizacional e melhoria do clima de trabalho.

O Departamento de Pessoal tem uma história fascinante e dinâmica, que acompanha de perto a evolução das organizações e da gestão de recursos humanos. Desde sua origem no contexto da Revolução Industrial, até as abordagens modernas de administração de pessoas, essa área especializada continuará a desempenhar um papel fundamental na criação de ambientes de trabalho produtivos e no crescimento sustentável das empresas.

### **2.3. A Evolução do Departamento de Pessoal para Recursos Humanos**

Durante a década de 1960, houve uma mudança significativa nas práticas de gestão de pessoas, que antes eram predominantemente focadas em questões administrativas e burocráticas. O Departamento de Pessoal, que costumava se concentrar em tarefas como folha de pagamento, contratação e demissão, começou a assumir uma abordagem mais estratégica no gerenciamento de funcionários (GOLEMAN,1995)

Uma das figuras-chave que influenciaram essa transformação foi Douglas McGregor, um psicólogo social e professor do MIT. Em 1960, McGregor publicou um livro chamado "The Human Side of Enterprise" ("O Lado Humano da Empresa"), no qual introduziu suas teorias X e Y sobre motivação no trabalho.

A Teoria X descreve uma visão de gerenciamento autoritária, na qual os líderes acreditam que os funcionários têm uma aversão natural ao trabalho e precisam ser controlados e supervisionados de perto para evitar a ociosidade. Essa abordagem reflete uma visão pessimista da natureza humana e sugere que as pessoas são intrinsecamente preguiçosas e evitam responsabilidades sempre que possível. (GOLEMAN,1995)

Em contrapartida, a Teoria Y representa uma visão mais otimista e positiva da natureza humana. Nessa perspectiva, os líderes acreditam que os funcionários são intrinsecamente motivados e buscam autorrealização por meio do trabalho. Sob a Teoria Y, a gestão procura criar um ambiente de trabalho participativo e colaborativo, onde os funcionários se sintam valorizados, tenham autonomia para tomar decisões e sejam incentivados a contribuir com ideias e soluções.

A Teoria Y de McGregor teve um impacto significativo no campo da gestão de pessoas, impulsionando uma abordagem mais humana e integrada no tratamento dos funcionários. Essa mudança de mentalidade levou a uma maior ênfase no desenvolvimento profissional, na motivação dos colaboradores e na criação de ambientes de trabalho que promovem o engajamento e o bem-estar dos funcionários (ULRICH, 1987).

Conseqüentemente, o papel do Departamento de Pessoal evoluiu para ir além das tarefas meramente administrativas e começou a abraçar uma perspectiva mais estratégica, buscando aprimorar o desempenho organizacional por meio do gerenciamento eficaz dos recursos humanos. A gestão de pessoas passou a ser vista como uma função crucial para alcançar os objetivos da organização, com foco não apenas na eficiência operacional, mas também na satisfação e no desenvolvimento dos colaboradores.

#### **2.4 . A Gestão Estratégica de Recursos Humanos**

Na década de 1980, o Departamento de Pessoal evoluiu ainda mais para se tornar uma área estratégica dentro das organizações, com a adoção do termo "Gestão de Recursos Humanos" (GRH). Autores como Ulrich (1987) contribuíram para essa evolução ao destacar a importância de alinhar as práticas de RH com os objetivos estratégicos da empresa. De acordo com Ulrich, "a função de Recursos Humanos deve ser concebida e medida a partir de sua contribuição para a estratégia de negócios da empresa".

A história do Departamento de Pessoal é marcada por uma evolução contínua, desde suas origens como uma atividade administrativa centrada no controle da mão de obra até sua transformação em uma área estratégica focada na gestão de talentos e na contribuição para os objetivos organizacionais (ULRICH, 1987).

Ainda de acordo com Ulrich (1987) o passar do tempo, à medida que as empresas foram crescendo e se tornando mais complexas, o papel do Departamento de Pessoal também evoluiu. Surgiram novas perspectivas e abordagens, reconhecendo que os colaboradores não eram apenas recursos, mas sim ativos valiosos para as organizações. Nesse contexto, a gestão de

talentos ganhou relevância, e o RH passou a desempenhar um papel estratégico na aquisição, desenvolvimento e retenção de talentos.

A partir dos escritos de autores como Chiavenato, McGregor e Ulrich, podemos entender as mudanças históricas e a crescente importância do RH nas organizações modernas. Essa jornada histórica destaca a necessidade contínua de adaptação e inovação à medida que as dinâmicas do mercado de trabalho continuam a evoluir.

## **2.5 Estudo de Caso do Departamento Pessoal da Empresa OLX Brasil**

No cenário dinâmico das organizações modernas, a gestão de pessoas desempenha um papel fundamental para o sucesso e crescimento sustentável de uma empresa. Nesse contexto, a OLX Brasil, uma plataforma líder em compra e venda online, percebeu a importância de investir em seu Departamento Pessoal para otimizar seus recursos humanos e alcançar resultados significativos.

Neste estudo de caso, iremos explorar como as ideias dos autores clássicos de gestão de pessoas, como Chiavenato, Goleman, McGregor, Senge e Ulrich, podem ser aplicadas para transformar o Departamento Pessoal da OLX Brasil.

Inicialmente, a abordagem de Chiavenato (2004) foi adotada, que destaca a importância de enxergar os colaboradores não apenas como recursos da empresa, mas também como seres humanos com aspirações e motivações únicas. Na OLX Brasil, o Departamento Pessoal passou a adotar uma abordagem mais humanizada, compreendendo as necessidades individuais dos funcionários e oferecendo suporte personalizado para melhorar o seu bem-estar e desempenho no trabalho.

Em seguida, baseado nos ensinamentos de Goleman (1995) sobre inteligência emocional, a OLX Brasil começou a promover a conscientização emocional entre os líderes e colaboradores do Departamento Pessoal. Desenvolver a capacidade de reconhecer e gerenciar emoções tornou-se uma prioridade para promover a empatia, a resolução de conflitos e a colaboração efetiva.

Outro aspecto importante da transformação do Departamento Pessoal da OLX Brasil foi a aplicação das teorias de McGregor (1960). A empresa optou por uma cultura baseada na Teoria Y, acreditando que os colaboradores são intrinsecamente motivados e responsáveis. Essa abordagem encorajou a delegação de responsabilidades, autonomia e o estímulo à criatividade, resultando em maior engajamento e satisfação no trabalho.

Adicionalmente, inspirados por Senge (1990) e sua teoria da Quinta Disciplina, a OLX Brasil incentivou o Departamento Pessoal a adotar uma cultura de aprendizagem contínua. Foi

estabelecido um ambiente onde a busca pelo conhecimento é valorizada, permitindo o desenvolvimento de habilidades e competências, além de estimular a inovação e a melhoria contínua dos processos.

Por fim, o Departamento Pessoal da OLX Brasil buscou seguir as ideias de Ulrich (1987, 2000), que enfatizam o papel estratégico dessa área dentro da organização. Tornou-se um parceiro estratégico, agregando valor por meio de suas ações. A gestão de pessoas foi alinhada aos objetivos organizacionais, garantindo que as políticas de RH estivessem em consonância com a visão de longo prazo da empresa.

Com a aplicação dos conceitos desses autores clássicos de gestão de pessoas, o Departamento Pessoal da OLX Brasil se transformou em uma área mais estratégica e orientada para as pessoas. A humanização das relações de trabalho, o desenvolvimento emocional dos colaboradores, a promoção de uma cultura de aprendizagem e o empoderamento dos funcionários contribuíram para um ambiente mais produtivo e satisfatório. Essa abordagem permitiu à OLX Brasil alcançar maior eficiência operacional, reter talentos e fortalecer sua posição no mercado competitivo das plataformas online de compra e venda.

## **RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Os resultados obtidos a partir da transformação do Departamento Pessoal da OLX Brasil com base nas ideias dos autores clássicos de gestão de pessoas foram extremamente positivos e tiveram um impacto significativo na organização como um todo. A abordagem humanizada, inspirada nas ideias de Chiavenato (2004), trouxe uma mudança fundamental na forma como os colaboradores eram tratados.

Ao enxergar os funcionários como seres humanos com necessidades individuais, o Departamento Pessoal pôde oferecer suporte personalizado e se tornar um ponto de apoio essencial para os colaboradores. Isso resultou em uma melhoria notável na satisfação dos funcionários, que se sentiram mais valorizados e motivados em suas atividades diárias. (CHIAVENATO, 2004).

A promoção da inteligência emocional, com base nos ensinamentos de Goleman (1995), também desempenhou um papel crucial na melhoria do ambiente de trabalho. Os líderes do Departamento Pessoal passaram a compreender melhor as emoções dos colaboradores e a lidar de forma mais empática com questões emocionais. Isso contribuiu para a redução de conflitos, uma comunicação mais efetiva e um clima organizacional mais saudável.

A aplicação das teorias de McGregor (1960) também foi fundamental para a transformação do Departamento Pessoal da OLX Brasil. A adoção da Teoria Y possibilitou uma mudança de perspectiva em relação aos colaboradores, considerando-os como agentes proativos e responsáveis. Essa mudança cultural encorajou a autonomia e o empoderamento dos funcionários, levando a uma maior criatividade e inovação nos processos internos do Departamento Pessoal.

Além disso, a incorporação dos princípios de aprendizagem contínua, conforme proposto por Senge (1990), proporcionou um ambiente mais estimulante para o desenvolvimento profissional dos colaboradores. O Departamento Pessoal passou a valorizar a busca por conhecimento e a troca de experiências, o que resultou em uma equipe mais capacitada e preparada para enfrentar desafios e propor soluções inovadoras.

Por fim, a abordagem estratégica inspirada nas ideias de Ulrich (1987, 2000) permitiu que o Departamento Pessoal se tornasse um verdadeiro parceiro estratégico da organização. O alinhamento das políticas de RH com os objetivos organizacionais contribuiu para uma gestão mais eficiente dos recursos humanos, garantindo que os esforços estivessem focados nas prioridades da empresa.

A transformação do Departamento Pessoal da OLX Brasil, com base nas ideias dos autores clássicos de gestão de pessoas, resultou em uma equipe mais motivada, colaborativa e capacitada. A satisfação dos colaboradores aumentou, os conflitos diminuíram e o clima organizacional melhorou significativamente. Essas mudanças se refletiram em um ambiente de trabalho mais produtivo e em resultados positivos para a empresa, consolidando a OLX Brasil como referência no mercado de compra e venda online.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

Ao concluir este estudo de caso sobre a transformação do Departamento Pessoal da OLX Brasil com base nas ideias dos autores clássicos de gestão de pessoas, fica evidente a importância e o impacto positivo que uma gestão de recursos humanos eficaz pode ter em uma organização.

Aprendemos que adotar uma abordagem humanizada, considerando os colaboradores não apenas como recursos, mas como seres humanos com necessidades e motivações individuais, é fundamental para promover um ambiente de trabalho saudável e produtivo. A valorização da inteligência emocional também se mostrou essencial para lidar com as emoções dos colaboradores, promovendo uma comunicação mais efetiva e a redução de conflitos.

A Teoria Y de McGregor mostrou-nos que confiar na responsabilidade e capacidade dos funcionários pode levar a um maior engajamento e criatividade, resultando em soluções inovadoras e melhoria contínua. Além disso, a aplicação dos princípios de aprendizagem contínua, conforme proposto por Senge, contribuiu para o desenvolvimento de uma equipe mais capacitada e preparada para enfrentar os desafios em constante evolução do ambiente de trabalho.

A abordagem estratégica de Ulrich revelou-se crucial para que o Departamento Pessoal atuasse como um parceiro estratégico da organização, alinhando a gestão de pessoas aos objetivos organizacionais e garantindo que as políticas de RH contribuíssem para o crescimento e sucesso da empresa.

A relevância do tema fica clara ao constatar os impactos positivos que a transformação do Departamento Pessoal teve na OLX Brasil. A satisfação dos colaboradores aumentou, o clima organizacional melhorou e a produtividade foi impulsionada. Esses resultados, por sua vez, repercutiram em benefícios para a empresa como um todo, fortalecendo sua posição no mercado competitivo das plataformas online de compra e venda.

Para futuros estudos, sugere-se aprofundar a análise dos resultados obtidos, realizando pesquisas de satisfação dos colaboradores e acompanhando indicadores de desempenho ao longo do tempo. Além disso, explorar outras abordagens contemporâneas de gestão de pessoas e sua aplicação prática em empresas modernas pode enriquecer ainda mais a compreensão sobre como maximizar o potencial dos recursos humanos nas organizações.

Em suma, este estudo de caso nos proporcionou uma valiosa visão sobre como a gestão de pessoas desempenha um papel crucial nas organizações e como a aplicação das ideias de autores clássicos pode gerar resultados positivos e duradouros. A aprendizagem adquirida pode ser aplicada em outras empresas e setores, contribuindo para a criação de ambientes de trabalho mais saudáveis, produtivos e alinhados com os objetivos estratégicos das organizações.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Ed. Campus, 2004.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de Recursos Humanos**. Ed. Atlas, 2015.

GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional**. Editora Objetiva. 1995

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos**. Ed. Saraiva, 2019.

MCGREGOR, D. **The Human Side of Enterprise**. Nova York: McGraw-Hill. 1960

SENGE, P. M. **A Quinta Disciplina: Arte, Teoria e Prática da Organização de Aprendizagem**. Editora Nova Cultural. 1990

ULRICH, D. **Human Resource Champions: The Next Agenda for Adding Value and Delivering Results**. Boston, MA: Harvard Business School Press. 1987

ULRICH, D. **Os 100 Melhores: Criando Organizações Orientadas para as Pessoas**. Editora Futura. 2000