

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE
SERGIPE – FANESE
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE
RECURSOS HUMANOS**

ALUNOS:

Ana Priscila Batista Melo

Ana Carolina Oliveira Sá

Gabriel Costa Farani

Suzana Lima

Projeto Integrador

LE BISCUIT

Aracaju-Se

2009.2

Ana Priscila Batista Melo

Ana Carolina Oliveira Sá

Gabriel Costa Farani

Suzana Lima

Projeto Integrador

LE BISCUIT

**Relatório apresentado à coordenação do
Curso de Gestão de Recursos Humanos
da Fanese, como requisito para obtenção
do título de tecnólogo.**

**Orientador: Luciana Cristina Andrade
Costa Franco**

Aracaju- Se

2009.2

NOME DOS ALUNOS:

Ana Priscila Batista Melo

Ana Carolina Oliveira Sá

Gabriel Costa Farani

Suzana Lima

Projeto Integrador

LE BISCUIT

**Relatório de projeto à banca examinadora da Faculdade de
Administração e Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito parcial para
cumprimento do Projeto Integrador e elemento obrigatório para a obtenção do
título de Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos, no período de 2009.2.**

1º examinador

2º examinador

3º examinador

4º examinador

Aprovado(a) com média: _____

Aracaju (SE), ____ de _____ de 2009

RESUMO

As reflexões desse trabalho tem como objetivo principal fazer com que os alunos realizem tarefas que envolvam os conhecimentos adquiridos nas disciplinas do curso em Gestão de Recursos Humanos no 1º período de formas integradas.

Tem como objetivo a aplicação de atividades interdisciplinares, trabalhos em equipe, conhecimento, habilidades e atitudes a serem aprendidas pelos alunos, com a utilização de diversos ambientes de aprendizagem.

Palavras-chave: Conhecimentos.Disciplinas.Trabalho em equipe.

ABSTRACT

the main objective of that work is to do the students to accomplish tasks that involve the acquired knowledge in the disciplines of the course in Administration of Human resources in the 1st period in integrated ways.

It has as objective the application of interdisciplinary activities, team work, knowledge, abilities and attitudes to be learned by the students, with the use of several learning atmospheres.

Key words: Knowledge.Disciplines.Team work

SUMÁRIO

RESUMO

ABSTRACT

01. INTRODUÇÃO _____	01
02. MODELOS DE GESTÃO _____	02
03.COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL _____	04
04. INTRODUÇÃO À GESTÃO DE PESSOAS _____	05
05. MICROINFORMÁTICA _____	06
06. PSICOLOGIA APLICADA À ADMINISTRAÇÃO _____	07
07.CONSIDERAÇÕES FINAIS _____	08
08.ANEXOS _____	09

1. Introdução

A Le Biscuit nasceu em 1968, com um pequeno armazinho em Feira de Santana, Bahia. Com muito trabalho e empreendedorismo, a empresa cresceu e se consolidou em Feira de Santana. Em 1982, a Le Biscuit abriu a sua primeira loja em Salvador.

De lá para cá, a evolução da Le Biscuit no cenário baiano. Um crescimento que só foi possível graças a investimentos em setores como tecnologia, marketing e recursos humanos, que transformaram a empresa em exemplo de profissionalização para o mercado. Hoje, a Le Biscuit se destaca pelo seu excelente mix de produtos, com importações exclusivas, preços competitivos, atendimento especial. Com tudo isso, a empresa conquistou espaço, respeito e o coração dos consumidores.

Hoje em dia existem lojas: Salvador, Feira de Santana, Camaçari e Aracaju.

Com seções de: armazinhos, artesanatos, brinquedos, bomboniere, esotéricos, informática, papelaria, festas, utilidades e decoração.

Empresa familiar, a Le Biscuit conseguiu se transformar em um grupo com administração moderna e arrojada com muito trabalho e profissionalismo. Hoje a empresa emprega mais de 700 pessoas, colaboradores que têm ajudado a construir essa brilhante trajetória da Le Biscuit.

A empresa Le Biscuit não nos deram muitas informações sobre o andamento da loja, foram restritas as informações.

2. Modelos de Gestão

A missão da empresa satisfazer e encantar seus clientes através de um atendimento diferenciado, oferecendo a maior variedade de produtos com qualidade e economia, além de participar de forma significativa na construção de uma sociedade mais justa e igualitária. Tem como visão crescer em número de lojas e participação no mercado varejista do Nordeste, fortalecer a marca e garantir retorno aos investidores. Tem como estratégias organizacionais:

- Ser uma empresa cada vez mais competitiva;
- Consolidar a imagem da marca no mercado;
- Ter um grande diferencial em relação aos maiores concorrentes;
- Aumentar a sua rentabilidade;
- Ser um empresa cidadã;

A Le Biscuit possui um concorrência bastante acirrada no mercado Sergipano. Seus maiores concorrentes estão em praças de consumo altamente segmentadas e fixadas no mercado, de forma que já possuem uma grande clientela como, por exemplo, as lojas americana, PB Kids e as redes do G Barbosa.

Devido ao seu mix de produto atualmente a Le Biscuit trabalha com diversas fornecedores tendo com um destaque a Mattel fornecedor de brinquedos, Faber Castel totalmente voltada para seção de papelaria, Plastuil e Tramontina na seção de utilidades etc. A parceria com seus fornecedores deve-se as boas condições de merchandising da empresa, o que facilita o giro dos produtos, pois a Le Biscuit sempre repassa os benefícios obtidos para seus clientes.

A Le Biscuit por ser do ramo de variedades atrai publico de diversas idades. Idosos devido a seção de armarinho crianças que são atraídas pela variedades de brinquedos, além do público jovem que é assíduo a seção de informática. Enfim cliente que procuram tudo em um só lugar. A Le Biscuit tem a sua disposição um amplo banco

de dados com clientes jurídicos, mas que não são explorados, por não ser o foco da loja. Porém, é um segmento que deve ser observado com atenção pois tem um grande potencial de compra. Mesmo assim, a frequência destes clientes também é significativa para loja.

3. Comunicação Empresarial

Comunicação externa: ferramenta poderosa para a empresa dialogar com sociedade, tem direito à informação e as ações de comunicação empresarial, para o público interno ou externo, visam informar e esclarecer.

A Le Biscuit adota como comunicação externa: site, panfletos, mídia (TV e rádio) e jornal.

Comunicação Interna: tem um papel fundamental na criação da cultura colaborativa. Pesquisas demonstram que as empresas que buscaram a feição humana motivaram e deram ferramentas para seus funcionários criarem e administrarem a própria comunicação, foram as que mais disseminaram seus valores para a sociedade e colheram resultados. Recomenda-se que a comunicação interna esteja calcada em elementos centrais da cultura administrativa que se transformam na percepção de como fazer, com que métodos, de que modo e sob a orientação de quais valores

A Le Biscuit utiliza e adota como comunicação interna: emails e um mural. Do qual não tivemos autorização para fazer a pesquisa.

4. Introdução a Gestão de Pessoas

Área estratégica da empresa que prioriza a difusão de ferramentas de desenvolvimento profissional e pessoal para toda a equipe, possibilitando uma maior qualificação, ficando no crescimento de todos. A Le Biscuit possui uma equipe de profissionais especializados, contratados para estruturar a área de RH. Busca suas ações estar ainda aliadas às estratégias da empresa, oferecendo serviço de qualidade a fim de atender as expectativas.

A equipe de RH é formada por uma diretoria, Gerente de Recursos Humanos, Analista de RH, Assistente de RH e Auxiliar de RH.

O RH é responsável por toda a rotina de pessoal, admissão e demissão de funcionários, identificação de colaboradores, pagamentos de salários, acesso a loja, horas extras, contribuição sindical e etc.

A remuneração é pelo salário base de comércio mais produtividade.

A empresa garanti o bem estar do colaborador, por isso oferece planos de saúde, vale alimentação, plano odontológico e vale transporte.

5. Microinformática

A tecnologia de informação na empresa é utilizada para tomadas de decisões com base nas informações adquiridas através de sistemas interligados com o processo operacional. Ajudando assim no seu desenvolvimento e na praticidade do dia-a-dia da empresa.

Os softwares que a Le Biscuit utilizada em suas redes são : o próton e próton light.

Os equipamentos da empresa são adequados ao uso, sendo usados softwares altamente adequados ao rendimento e a economia.

Por ser uma empresa de variedades a Le Biscuit ainda possui um grande diferencial competitivo que é o setor de informática. Com o atual de globalização existente no mundo, é possível observar uma crescente tendência no uso das ferramentas de informática no meio social. A então inserção total da informática na empresas tem forçado as pessoas a ter conhecimento cada vez maior da área. Além disso, o nível educacional vem crescendo, o que aumenta o acesso à tecnologia através de projetos sociais desenvolvidos em localidades pobres visando à inclusão social das pessoas e também a profissionalização para o mercado de trabalho.

O processo de inclusão digital no Brasil ainda é bastante em relação à amplitude de sua população. A partir do momento esta inclusão social tome proporções culturais, abre-se um leque de opções mercadológicas ainda maiores, que tornem o cenário bastante positivo e promissor, com um potencial de mercado e rentabilidade que traduzam investimentos e que venham a baratear e popularizar de produtos informática.

6. Psicologia Aplicada à Administração

De maneira geral, a Le Biscuit enxerga seus colaboradores como engrenagem principal no processo de venda, já que um dos diferenciais é o atendimento personalizado.

Por isso ela prepara o seu colaborador através de cursos e treinamento, que o aperfeiçoem de maneira que moldem as estratégias, objetivos metas empresariais.

Com isso é promovido o crescimento pessoal e profissional do funcionário.

A Le Biscuit desenvolve ainda treinamento e desenvolvimento de pessoal, para estruturar as equipes de vendas de acordo com as necessidades da empresa e estratégias para o negócio. Exemplo de alguns treinamentos:

- Maneira de atender Le Biscuit – Padronização de atendimento;
- Encontros gerenciais;
- Exposição de produtos;
- Desenvolvimento de liderança;
- Encontros de liderança

Ainda desenvolve a comunicação interna promovendo calendário de reuniões, reuniões quinzenais com grupo, reunião mensal com o grupo de loja, reunião geral com os gestores.

Porém, não existe uma assistência à prevenção à Saúde mental do colaboradores.

7. Considerações Finais

Diante dos resultados da pesquisa ficou evidente que a empresa Le Biscuit é uma pequena organização, porém com grande sucesso no mercado da Bahia e vêm se destacando cada vez mais no mercado de Sergipe. Responsabilidade Social a Le Biscuit torna mais consciente e clara a sua própria missão, proporcionando melhoria no ambiente de trabalho, com maior comprometimento de seus empregados, relações mais consistentes com fornecedores e clientes e melhor imagem na comunidade. Tudo isso contribui para o seu crescimento e faz da Le Biscuit um agente de mudanças culturais que contribuem para a construção de uma sociedade mais justa e solidária.

Como citamos anteriormente, não tivemos muito acesso as informações, por não terem tempo e muitos pontos por não poderem nos falar sobre determinado assunto ou setor.

8. Anexo

ANEXO A

CLIENTES E INFLUÊNCIAS AMBIENTAIS

A Le Biscuit por ser do ramo de variedades atrai publico de diversas idades. Idosos devido a seção de armarinho crianças que são atraídas pela variedades de brinquedos, além do público jovem que é assíduo a seção de informática. Enfim cliente que procuram tudo em um só lugar. A Le Biscuit tem a sua disposição um amplo banco de dados com clientes jurídicos, mas que não são explorados, por não ser o foco da loja. Porém, é um segmento que deve ser observado com atenção pois tem um grande potencial de compra. Mesmo assim, a frequência destes clientes também é significativa para loja.

