

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): UM ESTUDO NA EMPRESA TOMEZAK CORRETORA DE SEGUROS LTDA NA CIDADE DE CASCAVEL

CESARI, Mari Angela¹

THAMARA, Bruna²

SONEGO, Vandete Maria¹

RESUMO

As organizações, para se tornarem mais competitivas e saltarem a frente de seus concorrentes, estão buscando melhorar a qualidade de vida de seus colaboradores, tornando-se mais competitivas e produtivas. Neste contexto, este estudo buscou analisar a qualidade de vida dos colaboradores da empresa Tomezak Corretora de Seguros Ltda. Objetivando, para tanto, analisar o nível de satisfação dos colaboradores dentro da organização, bem como verificar a influência da produtividade em relação a qualidade de vida de seus colaboradores. Foi feita uma pesquisa bibliográfica, reunindo material sobre o assunto, para que, na sequência se realize uma pesquisa de campo, coletando dados através de questionários, para confirmar ou não as teorias apresentadas. Foi realizado um censo, visto que todos da organização foram entrevistados, ou seja, os dez colaboradores e os dois gestores. A coleta de dados foi através de questionários, com um total de 10 questões fechadas para os colaboradores e 11 questões fechadas e uma aberta para os gestores. Ao final da pesquisa foi possível perceber que em alguns aspectos há um nível de insatisfação grande dos colaboradores com o ambiente organizacional. Mas ao mesmo tempo, destaca-se que a organização possui uma boa equipe de trabalho e também há uma boa relação entre colaboradores e gestores. Entretanto, evidenciou-se que quando há insatisfação por parte do colaborador, o nível de produtividade diminui, afetando a organização como um todo. Como finalização, para poder melhorar a satisfação dos colaboradores e aumentar a produtividade da organização, indicou-se que sejam realizadas algumas premiações aos colaboradores.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade de Vida (QVT); Produtividade; Administração.

QUALITY OF WORKING LIFE (QWL): A STUDY IN THE COMPANY TOMEZAK CORRETORA DE SEGUROS LTDA

ABSTRACT

In order to become more competitive, besides keeping ahead of its competitors, the companies are seeking to improve the Quality of Working Life (QWL) of its employees, becoming more competitive and productive. In this context, this study aimed to analyze the quality of life of the employees of the company Tomezak Corretora de Seguros Ltda. To fulfill this task, this survey foccuses in analysing the employee's satisfaction level within the company, as well as verifying the influence of the productivity related to the quality of life of its employees. Firstly, was made a bibliographical research, gathering material about the subject, and then, a field work, gathering data by questionnaires, in order to confirm or not, the presented hypothesis. Everybody in the company was interviewed through a census, or in other words, ten employees and two managers. The data collection was performed by questionnaires, in a total of 10 closed questions for the employees and 11 closed questions plus 2 open questions for the managers. At the end of the survey, was possible to note that regarding some aspects, there is a visible level of dissatisfaction about the work environment by the employees. However, at the same time, it is worth highlighting that there is a good relationship between managers and employees, Meanwhile, it has become clear that when there is dissatisfaction by the employees, the productivity levels decrease, affecting the whole organization. Finally, in order to increase the satisfaction level of the employees and consequently, improve the productivity of the organization, was suggested the practice of promotions and rewardings.

KEY WORDS: Productivity, Quality of Working Life (QWL), Business Administration.

1-2 Acadêmicas do curso de Administração da Faculdade Assis Gurgacz

1 | Docente Orientadora do Curso de Administração da Faculdade Assis Gurgacz

1. INTRODUÇÃO

Atualmente, as organizações vêm sofrendo, de modo geral, uma grande transformação, pois com o passar do tempo as pessoas se tornaram mais exigentes. Compelindo assim, às organizações a terem uma atenção especial na qualidade de vida de seus colaboradores, pois este é um fator que influencia diretamente a produtividade e a qualidade do serviço ou produto, que estas oferecem a seus clientes.

A Qualidade de Vida no Trabalho, Segundo Chiavenato (2002), tem como objetivos específicos duas posições de reivindicações dos empregados, uma quanto ao bem estar e satisfação no trabalho, e a outra, o interesse das organizações quanto a seus efeitos sobre a produção e a produtividade. Uma empresa que preza pela qualidade, busca atender as necessidades básicas dos seus colaboradores, e trabalha para que estes estejam satisfeitos com a empresa e sua equipe de trabalho.

Ainda de acordo com o mesmo autor, a QVT pode ser entendida como um elemento que facilita as atividades, e venha a satisfazer muitas das necessidades dos trabalhadores dentro do ambiente de trabalho. Quanto mais estiverem satisfeitos e envolvidos com o próprio trabalho, maior será a produtividade na organização. Corroborando Maximiano (2005), enfatiza que, a satisfação dos funcionários vai além de fatores motivacionais e higiênicos, está relacionado com a vida familiar, e ainda as oportunidades para desfrutar de atividades culturais e sociais, que, mesmo fora do ambiente de trabalho, tem inegável papel na saúde psicológica e na produtividade dos funcionários.

Neste contexto, este estudo objetiva fazer uma análise do nível de satisfação dos colaboradores dentro da organização, bem como verificar a influência da produtividade em relação a qualidade de vida de seus colaboradores. Para tanto, será feita uma pesquisa bibliográfica, reunindo material sobre o assunto, para que na sequência se realize uma pesquisa de campo, de modo a coletar dados, através de questionários, para confirmar ou não as teorias apresentadas.

A empresa objeto deste estudo, é a Tomezak Corretora de Seguros Ltda, que atua no ramo de corretores e agente de seguros com planos de previdência complementar e saúde. A Matriz está situada na cidade de Cascavel-PR, na Rua Sete de Setembro N°3034, no Edifício Emília Saraiva, possuindo também uma filial na cidade de Nova Aurora-PR, e concessão para vendas de seguros dentro das agências do Banco Bradesco na cidade de Nova Aurora, Ubitatã e Campina da Lagoa.

Sua história começou no dia 17 de maio de 1991, e em 2002 foi aberta uma filial na cidade de Nova Aurora. Sendo que, seu objetivo inicial foi comercializar principalmente seguro de automóveis, atuando em toda a região Sul, Sudeste, Noroeste e Oeste do Estado do Paraná. No ano de 2014 a



13º ENCONTRO
CIENTÍFICO CULTURAL
INTERINSTITUCIONAL

MISSÃO DADA É MISSÃO CUMPRIDA

19, 20, 21 E 22 DE OUTUBRO DE 2015



empresa passou a atuar também na venda de seguros agrícolas. A empresa conta hoje com aproximadamente mil e oitocentos clientes. O quadro de funcionários é composto por doze colaboradores incluindo o gerente e o diretor da organização.

2. REFERENCIAL TEÓRICO OU FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A busca incessante para manter a empresa competitiva, fez com que muitos administradores olhassem para seus colaboradores, oferecendo-lhes um melhor ambiente de trabalho, de vivência e convivência dentro das organizações. Foi nestas circunstâncias que surgiram os estudos da qualidade de vida dos trabalhadores no contexto organizacional, para que estes se tornem mais produtivos, aumentando assim a lucratividade das empresas.

Segundo Chiavenato (2002), para se obter a qualidade e produtividade, as organizações precisam de colaboradores que sejam participativos e motivados na execução de seu trabalho, mas recompensados adequadamente. Pois para poder satisfazer seus clientes externos, primeiramente deve-se satisfazer o cliente interno, que são os colaboradores os quais estão diretamente ligados aos produtos e serviços oferecidos.

Para Maximiano (2005), a QVT varia muito da cultura de cada indivíduo e organização, ou seja, se a qualidade venha a ser baixa, conseqüentemente o colaborador terá certa insatisfação, má vontade na execução de suas atividades, baixa produtividade, trazendo ineficiência para a organização. De acordo com o mesmo autor, a satisfação dos colaboradores está relacionada com o *stress*, dentro do ambiente de trabalho, pois quando as atividades exigem maiores esforços físicos e atenção, isso aumenta a possibilidade de ocorrer o *stress*.

O *stress* dentro do ambiente de trabalho depende da adaptação das atividades, possuindo um equilíbrio entre a exigência que a tarefa faz, e a capacidade do colaborador que realiza esta tarefa. O equilíbrio gera bem-estar, conforto e segurança nas atividades desenvolvidas (MAXIMIANO, 2005).

A QVT, cada vez mais vem se tornando um aspecto de grande importância para as organizações, pois tem influência direta com a produtividade dos colaboradores. Com o avanço tecnológico, as organizações passaram a sofrer grandes transformações e com isso, o aspecto motivacional e moral dos colaboradores também teve grandes transformações (SILVA, 2001).

De acordo com Silva (2001), para melhorar a QVT deve-se levar em consideração a eficiência, satisfação, tecnologia, desenvolvimento do pensamento e a expectativa de vida das pessoas com o trabalho. O mesmo autor, explicita que, itens como a satisfação das pessoas, o retorno econômico, e a auto realização dos indivíduos por meio do seu trabalho, são de grande importância.

A QVT representa o grau de satisfação do colaborador dentro da organização, pois envolve diversos fatores como: a satisfação pelo trabalho executado, possibilidades de crescimento dentro da organização, reconhecimento e status (CHIAVENATO, 2002). O mesmo autor, diz que, a QVT afeta também os aspectos extrínsecos e intrínsecos do cargo, que seria a motivação perante seu trabalho, a facilidade de mudanças no ambiente interno da organização e a inovação.

Segundo Silva (2001), as necessidades dos colaboradores de curto prazo, são realizadas com maior facilidade, para isso, as organizações necessitam prover maiores oportunidades de crescimento individual, capacitando os colaboradores para o alcance de seus objetivos, oferecendo-lhes um bom ambiente de trabalho, equipamentos necessários para o desenvolvimento das tarefas, treinamentos para melhor qualificar, incentivar e motivar o colaborador.

No entanto, Maximiano (2005), diz que, a QTV se baseia em uma visão ética da condição humana, procurando identificar e minimizar todos os possíveis riscos ocupacionais, incluindo desde a segurança do ambiente físico, ao controle do esforço físico e mental. Deste modo, a organização deve possuir uma forma organizada e planejada de lidar com momentos de crise, para manter os salários e empregos dos colaboradores (MAXIMIANO, 2005).

2. 2 TRABALHO EM EQUIPE

O trabalho por meio de equipes tem demonstrado que o resultado é sempre maior, do que quando executado individualmente, e isso tem atraído os gestores organizacionais a optarem por desenvolverem as tarefas organizacionais por meio de equipes. O futuro pode-se dizer, que pertence às organizações baseadas em equipes, nas quais os indivíduos compartilham de objetivos e valores semelhantes, na busca para a construção da identidade organizacional (BRAGA, OLIVEIRA, SIENA, 2011)

Segundo Silva (2001), o trabalho em equipe foi desenvolvido pela teoria de Lewin, onde fez estudos de pequenos grupos, identificando alguns itens como a motivação, produtividade, tensões e estilos de lideranças. Para a formação de equipes de trabalho, deve-se levar em conta o papel e a natureza das tarefas do grupo, os objetivos do grupo e a autonomia dentro da organização.

Conforme Chiavenato (2002), todos os membros da equipe devem possuir habilidades e conhecimento em todas as tarefas executadas do cargo, portanto, os cargos dentro das organizações devem ser melhorados, as equipes de trabalhos devem ser treinadas e ainda, os membros destas equipes participarem das tomadas de decisões dentro das organizações.

Alguns fatores determinam a formação das equipes, ou seja, um consenso interpessoal, onde encontram-se alguns itens de grande importância que são: a) interação entre pessoas, para alcançar seus objetivos finais; b) localização, tendo proximidade com as pessoas de interesses comuns; c) coesão grupal, que determina o número de pessoas que podem facilitar a interação entre os mesmos; e, d) comunicação, que deve ser boa e sem muitas interferências entre os membros da equipe (SILVA 2001).

Dentro das equipes alguns membros desempenham os papéis de especialista em tarefas, enquanto outros o papel de sócio emocional. Aqueles que desempenham o papel de especialista tem a função de: a) Iniciar as Ideias, propondo soluções aos problemas da equipe; b) Dar Opiniões, oferecendo sugestões sobre as soluções de tarefas e dando feedback sobre as sugestões dos demais membros; c) Buscar Informações, questionando sobre os pontos relevantes das tarefas; e, d) Energizar, ou seja, estimular a equipe quando esta desanimada. Já no papel sócio emocional, o membro tem o objetivo de: a) Encorajar, dando apoio e encorajando as atividades; b) Harmonizar, ajudam as pessoas que estão com divergências a chegarem a um acordo; c) Reduzir Tensão, conversando e amenizando o ambiente quando este está tenso entre os membros; e, d) Fazer Conciliações, através da mudança da própria opinião, para manter a harmonia do grupo (DAFT, 2005)

O trabalho em equipe exige muita dedicação e responsabilidade, pois a maioria das atividades são desenvolvidas em equipe. Quando a organização possui uma equipe de trabalho para atingir determinados objetivos, a possibilidade de realização das mesmas é muito maior, pois existe uma equipe trabalho junto, porém as dificuldades são grandes, pois cada indivíduo possui ideias e princípios diferentes (MAXIMIANO, 2005).

2.3 MOTIVAÇÃO HUMANA

Segundo Chiavenato (2002), motivação é tudo aquilo que impulsiona as pessoas, a agirem de determinada forma, ou para obter determinado comportamento. O desejo de poder e status, é influenciando dentro da organização para crescer e se obter o que deseja. O surgimento das necessidades de cada indivíduo, quando não são satisfeitas, gera o desequilíbrio, causando um estado de tensão, insatisfação e desconforto. Caso contrário, quando o comportamento é eficaz, este vai gerar uma certa satisfação quanto a sua necessidade (MAXIMIANO 2005).

Segundo Silva (2001), a motivação humana está relacionada a maneira pelo qual as pessoas se comportam, estando relacionadas a um direcionamento e persistência, possuindo relação com as

escolhas que as pessoas fazem, e estas, quando muito longas, trazem sofrimentos e tristezas.

A motivação possui quatro características, de grande relevância que são; motivação individual onde cada ser é único; motivação intencional, ou seja, os comportamentos que são influenciados; motivação multifacetada, que é o estímulo das pessoas e as escolhas de comportamentos; e as teorias de motivação, que se refere as forças internas e externas, influenciando na escolha do indivíduo (MAXIMIANO, 2005).

A motivação influencia diretamente as pessoas, onde suas necessidades e expectativas geram uma força para alcançar suas metas, provendo a realização delas. Assim, para melhor a organização, o gerente deve dar uma atenção especial ao nível de motivação dos participantes, deixando claro e definido os objetivos e metas a serem alcançados, encorajando os seus, a atingirem as metas finais (SILVA, 2001).

Segundo Vasconcelos (2002), a motivação está ligada com o conceito do homem complexo, que seriam as necessidades múltiplas e complexas de cada indivíduo. O desejo de autodesenvolvimento, refere-se ao trabalho que este desenvolve, no sentido de existência das pessoas e a autonomia de pensamento. Ainda o mesmo autor cita que, as necessidades e a realização das pessoas é o que iram diferenciar a motivação de cada indivíduo.

Na motivação das pessoas, destaca-se grandes necessidades e expectativas nos motivos psicológicos e sociais, e nas motivações intrínsecas e extrínsecas. Sendo que a motivação intrínseca está relacionada com as recompensas psicológicas e o reconhecimento positivo das habilidades de alguém. Já a extrínseca são as recompensas tangíveis, como o salário, seguro de vida, além de outros benefícios oferecidos na organização (SILVA, 2001).

2.4 HIERARQUIA DE MASLOW

As teorias das necessidades partem do próprio indivíduo, dos seus princípios e desejos motivacionais, onde o indivíduo age e se comporta de acordo com a força que existe dentro dele, essa teoria motivacional é conhecida como a hierarquia das necessidades de Maslow (CHIAVENATO, 2002).

Para Maximiano (2005), essa teoria foi desenvolvida com a ideia de que as necessidades humanas podem ser classificadas em uma pirâmide, sendo está dividida em grandes grupos. Sendo estes grupos: Auto- realização; necessidades de estima; necessidades sociais; necessidade de segurança; e necessidades básicas. Deste modo, as necessidades de cada indivíduo estão acopladas em uma

pirâmide, possuindo sua devida importância e influência no comportamento humano. Na base da pirâmide estão identificadas as necessidades mais baixas, que são as necessidades primárias, e no topo da pirâmide as necessidades secundárias (CHIAVENATO, 2002).

De acordo com Montana (1999), a teoria da hierarquia de Maslow, define a grande importância nas organizações, pois para Maslow as necessidades não satisfeitas são fontes para a motivação, ou seja, quando se tem grande desejo para prosperar, o indivíduo irá estudar e se dedicar o máximo para atingir aquela necessidade. De acordo com o mesmo autor, na teoria desenvolvida por Maslow, existem cinco sistemas, que são de grande importância e influenciam diretamente o comportamento humano.

Entre as necessidades descritas por Maslow, a pirâmide pode ser comparada, com o subir de uma escada, um degrau por vez, onde as necessidades dos indivíduos são satisfeitas de maneira crescente. As necessidades básicas são definidas como as necessidades humanas de sobrevivência, como alimentação, repouso, abrigo, desejo sexual, sendo que indivíduo já nasce com essas necessidades (MONTANA, 1999).

As hierarquias das necessidades de Maslow, são essenciais para o estudo da motivação, pois estão relacionados com a eficiência organizacional e a produtividade (Vasconcelos 2002). Ainda o mesmo autor, o ser humano possui necessidades que podem ser hierarquizadas, onde em primeiro estão as necessidades simples, em seguida as fisiológicas, sócias, auto estima e no topo da pirâmide as de auto realização, conforme apresentado na figura 1.

As necessidades de segurança, possuem relação na busca da proteção contra todos os perigos existentes. Nessa fase os indivíduos já possuem as necessidades básicas adquiridas, onde surge a segurança e proteção, contra doenças, roubo, incertezas, desemprego e onde mantém relação de dependência com outras pessoas (MONTANA,1999).

Figura 1: Pirâmide de Maslow



Fonte: Chiavenatto, 2002.

As necessidades sociais, surgem quando os indivíduos já satisfizeram as necessidades anteriores. Sendo as sócias, aquelas relacionadas a aceitação do companheirismo, a amizade, o afeto e o amor (Montana, 1999; Vasconcelos, 2002). Já as necessidades de estima é quando o indivíduo, se vê, e se avalia possuindo em si auto confiança, auto respeito, aprovação social e também *status* e prestígio. Essa necessidade possui um estímulo de força, confiança, capacidade de utilidade e poder, quando não satisfeitas provocam sentimento de inferioridade, fraqueza e tristeza, levando o indivíduo a um profundo desanimo (MONTANA,1999).

A última necessidade apresentada por Maslow é a de auto realização, uma das necessidades mais elevadas, onde os indivíduos possuem desejo de autodesenvolvimento contínuo, ou seja, são as necessidades que algumas pessoas possuem de ser o seu melhor, porém isso só vai ocorrer quando todas as outras necessidades inferiores forem satisfeitas (MONTANA,1999).

De acordo com Vasconcelos (2002), essas necessidades estão hierarquizadas, onde o indivíduo ao longo de sua vida irá caminhar linearmente buscando satisfazê-las, as quais porém, variam de indivíduo para indivíduo.

2.5 TEORIA X E Y DE MCGREGOR

Segundo Silva (2001), as teorias de X e Y, foram escritas por McGregor, onde toda decisão administrativa tem consequências sobre o comportamento dos indivíduos, ou seja, a administração depende muito da capacidade para controlar o comportamento humano.

De acordo com Chiavenato (2002), McGregor foi um dos mais influentes behavioristas na teoria das organizações, definindo a teoria X como a tradicional e a teoria Y como a teoria moderna. A argumentação de McGregor é que “a conduta dos administradores é influenciada sobre o comportamento humano”, ou seja, nessas teorias são levados em conta a motivação que os gerentes têm, de um lado estando a concepção tradicional da administração, e do outro, a visão do empregado como um ser cooperativo e responsável (SILVA, 2001). No quadro 1, estão relacionadas as pressuposições da teoria X e Y.

Quadro 1 - Teoria X e Teoria Y

PRESSUPOSTOS DA TEORIA X	PRESSUPOSTOS DA TEORIA Y
- O indivíduo tem aversão ao trabalho e evita quando possível	- Os indivíduos têm disposição ao trabalho.
- A maioria dos indivíduos para trabalhar precisa ser coagido, controlado, dirigido, ameaçado de punição. Ou ainda, ser premiado para se esforçar a produzir mais	- Os indivíduos estão dispostos a se autocontrolar a serviços de objetivos com os quais se comprometem.
- De um modo geral, as pessoas preferem ser dirigida.	- O compromisso com objetivos depende das recompensas associadas à sua consecução.
- Evitam responsabilidade, tem pouca ambição e sempre querem segurança	- O ser humano aprende a aceitar responsabilidade, sob condições adequadas.
-Dependem de premiação para se esforçar a produzir mais.	- Usa seu alto grau de imaginação e criatividade na solução de problemas apresentados pela empresa.

Fonte - Adaptado de Lacombe, Heilborn, 2003.

Observa-se assim, no quadro 1, as duas concepções dos indivíduos sobre seu comportamento, principalmente os relacionados com o trabalho. A teoria X basicamente rotula o indivíduo de forma



13º ENCONTRO
CIENTÍFICO CULTURAL
INTERINSTITUCIONAL

MISSÃO DADA É MISSÃO CUMPRIDA

19, 20, 21 E 22 DE OUTUBRO DE 2015



negativa, e a teoria Y de forma positiva. Desta maneira, alguns gerentes moldam seu comportamento em relação aos subordinados de acordo com as pressuposições apresentadas (MATTA, 2012). Os gestores que refletem um estilo de gestão X, geralmente são mais duros, regidos e autocráticos, fazendo as pessoas trabalharem dentro de esquemas e padrões planejados e organizados, visando sempre os objetivos da organização. Já os gestores que refletem o estilo Y, abdicam o controle rígido do processo em prol de melhores resultados, por parte dos seus colaboradores, visando uma melhor criatividade, inovação e participação ativa das pessoas (OLIVEIRA, SOUZA, CALVO, 2015).

Desta forma, a proposta de McGregor, é que a administração crie condições, para que os membros da organização, em todos os seus níveis, possam alcançar seus próprios objetivos, dirigindo seus esforços para juntos atingirem os objetivos da organização (BUENO, 2002).

3. METODOLOGIA

O estudo foi realizado na empresa Tomezak Corretora de Seguros, tendo como base a pesquisa bibliográfica, apresentando teorias de diversos autores, para melhor compreensão e embasamento do estudo. Posteriormente foi realizado uma pesquisa de campo, com aplicação de questionários, para responder aos objetivos propostos.

A pesquisa bibliográfica possui grande importância na realização de pesquisas, citando-se os seminários, debates, resumos críticos, e ainda para pesquisas exploratórias (ANDRADE 2003). A pesquisa bibliográfica, ainda é de grande relevância para o desenvolvimento de livros, artigos ou teses que contêm texto analiticamente processados pelos seus autores. Sendo utilizada em todos os estudos exploratórios devido a sua facilidade e clareza de informações (SEVERINO, 2007).

A presente pesquisa tem caráter exploratório, que segundo Marconi e Lakatos (2010), tem o objetivo de formular questões ou problemas, aumentando a familiaridade do pesquisador ao ambiente. Sendo que, a partir dos estudos exploratórios frequentemente obtêm-se descrições tanto quantitativas quanto qualitativas.

A pesquisa qualitativa segundo Gil (2009), é o caminho do pensamento a ser seguido, onde irá ocupar uma ideia central na teoria, e trata basicamente do conjunto de técnicas a ser adotada para construir uma realidade. A pesquisa qualitativa não procura enumerar e nem medir os eventos estudados, nem emprega instrumental estatístico na análise dos dados, envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada, procurando compreender os fenômenos (Gil, 2009).

Segundo Silva (2001), a pesquisa quantitativa pode quantificar, transformando em dados numéricos, pareceres técnicos e informações para classificação e análise, para serem usadas quando o assunto abordado é novo, ou foi pouco abordado, ou ainda, que não tenha sido estudado antes, ou seja, juntar dados quantificando-os para depois tomar as decisões mais provenientes e necessárias.

A coleta dos dados foi feita através de questionário dirigido aos colaboradores e gestores, e a população foi definida como censo, visto que todos da empresa foram convidados a responder o questionário.

A aplicação de questionário para a coleta de dados é de grande relevância, pois nele será possível obter os resultados necessários, para se alcançar os objetivos específicos do trabalho a ser



executado. As questões devem ser de livre escolha dos colaboradores, e também não deve ser identificado o nome dos colaboradores para evitar futuros transtornos (GIL, 2009).

Segundo Malhotra (2001), O censo envolve a enumeração completa dos elementos de uma população. É uma técnica indicada para populações pequenas, quando há poucos recursos (humanos ou financeiros) disponíveis ou é impraticável a sua realização.

Neste estudo foram pesquisados todos os colaboradores e diretores da empresa, caracterizando-se assim a população como censo, uma vez que neste tipo de abordagem há a grande vantagem da exatidão na hora das respostas, pois a margem de erro é praticamente nula, visto que todas as pessoas da organização foram pesquisadas.

4. ANÁLISES E DISCUSSÕES

4.1 PERFIL DOS COLABORADORES

Conforme pesquisa realizada observou-se os seguintes resultados referente ao perfil dos colaboradores:

Do total de dez colaboradores 60% são do gênero feminino, 40% do gênero masculino.

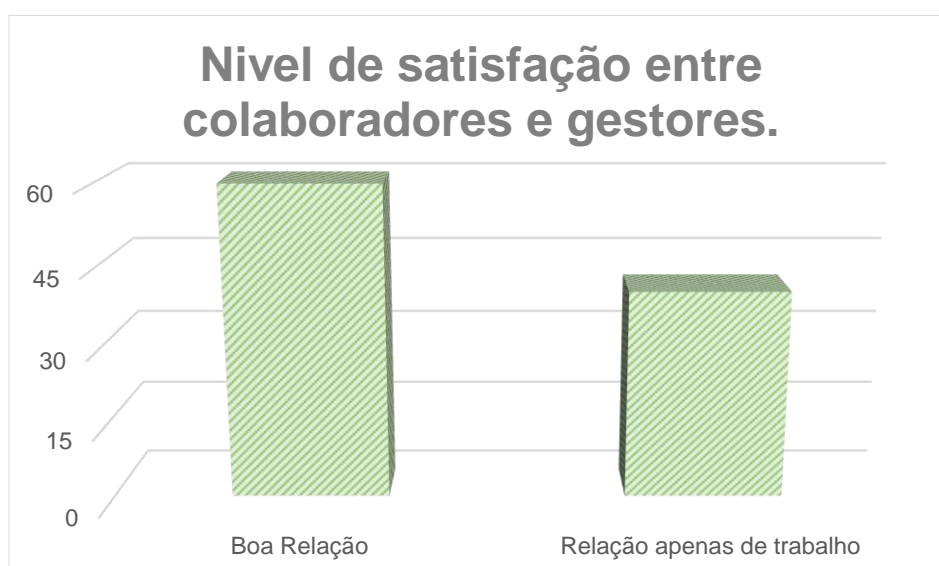
No perfil de idade, totalizam 30% com menos de 20 anos de idade, 20% entre 20 anos e 30 anos de idade, 40% entre 30 anos e 40 anos, e por fim 10% com idade acima de 40 anos.

Na pesquisa realizada foi possível destacar o nível de satisfação dos colaboradores em relação a sua equipe de trabalho, onde 50% dos colaboradores sentem-se bem trabalhando com a equipe, 40% trabalham por necessidade e 10% sentem que nem todos os dias a equipe está motivada, tornando o trabalho difícil.

Em relação ao salário, a pesquisa apresentou que 60% sentem-se satisfeitos com o salário, e que este está compatível com o mercado, 20%, que o salário está bom, mais é necessário economizar para poder passar o mês e 20% que o salário está abaixo do mercado.

Nível de satisfação em relação os gestores da empresa, representado no gráfico abaixo:

Gráfico 1 - Nível de satisfação entre Colaboradores e Gestores



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Observar-se que 60% dos colaboradores acreditam que há uma boa relação entre colaboradores e gestores, e 40% acreditam ter apenas uma relação de trabalho entre colaboradores e gestores.

Seguindo a mesma linha de pesquisa evidenciou-se que, 40% trabalham na empresa como meio de sobrevivência, 30% por falta de opção melhor no mercado e 30% trabalham por satisfação no trabalho que exercem.

Em relação a expectativa de crescimento da empresa, observou-se que 20% dos colaboradores acreditam que não ocorre crescimento nenhum, 30% acreditam que o crescimento vem, quando o colaborador se dedica e demonstra competência, e 50% acreditam que o crescimento dentro da organização vem com o passar do tempo.

Na pesquisa também ficou destacado as condições de trabalho dentro da organização, onde 30% dizem que ambiente está bom mas precisa ser melhorado e 70% que o ambiente é adequado e que são fornecidas as condições necessárias para se realizar o trabalho.

Como análise geral sobre a organização, conclui-se que os colaboradores, cerca de 60% sentem-se satisfeitos com a organização em todos os aspectos trabalhistas, e apenas 40% dos colaboradores estão insatisfeitos com a organização em alguns aspectos trabalhistas, como por exemplo o salário.

4.2 PERFIL DOS GESTORES

Na pesquisa realizada e aplicada para os gestores, foi identificado as principais características dos dois gestores da empresa.

Os dois possuem idade acima de 50 anos, com escolaridade de Ensino Médio completo.

Na visão dos gestores o nível de insatisfação é identificado através do humor e da produtividade de cada colaborador. O nível de produtividade dos colaboradores se torna muito maior quando estão satisfeitos com o ambiente no geral.

Em relação a satisfação dos gestores com os colaboradores, identificou-se que a equipe é boa porém nem todos os dias a equipe está motivada, o que torna o trabalho mais difícil.

Os gestores para manter seus colaboradores motivados utilizam a estratégia de aumento de salário dependendo do desempenho do colaborador.

A empresa pesquisada está a mais de 20 anos neste segmento de mercado, sendo que a rotatividade de funcionários nos últimos 5 anos foi razoável, ficando entre 10 a 15 colaboradores.

Como finalização da pesquisa em relação a qualidade de vida dos colaboradores, destacou-se que 90% dos colaboradores quando estão insatisfeitos sua produtividade diminui, causando queda de



13º ENCONTRO
CIENTÍFICO CULTURAL
INTERINSTITUCIONAL

MISSÃO DADA É MISSÃO CUMPRIDA

19, 20, 21 E 22 DE OUTUBRO DE 2015



produção na organização em geral. Pois quando o colaborador não está satisfeito com a organização ou algum outro aspecto trabalhista ele certamente não sente vontade nenhuma em trabalhar. Muitas vezes acabam executando suas tarefas de maneira inadequada, sendo que é nesse momento que ocorrem erros, e as falhas nas atividades executadas dentro da organização.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como conclusão da pesquisa, pode-se destacar que os objetivos propostos foram alcançados, porém observou-se alguns pontos negativos e também positivos.

Como pontos positivos, vale destacar que a organização possui uma boa equipe de trabalho, uma gestão bem rígida e um ambiente de trabalho bom, porém em determinados dias o trabalho se torna difícil, devido algumas dificuldades que surgem.

Os pontos negativos encontrados, referem-se aos colaboradores que trabalham na organização como meio de sobrevivência e outros por falta de opção melhor no mercado, o que muitas vezes torna as atividades cotidianas difíceis, refletindo diretamente a produtividade da organização.

Como sugestão de melhoria para equipe de gestão da empresa, foi para reverem alguns pontos e tentar motivar mais seus colaboradores, tornando o trabalho mais fácil, produtivo e prazeroso para o colaborador. Uma sugestão seria a de conceder prêmios, como viagens para os colaboradores que mais se destacam, para que se tornem mais motivados e consequentemente aumentando a produtividade.

REFERENCIAS

ANDRADE, M. M., **Introdução a metodologia do trabalho científico**. São Paulo; Editora Atlas S.A 2003.

DAYRELL, M.B., **Recursos humanos 100%**. Rio de Janeiro; Qualitymark ed, 2000.

BRAGA, A.A. ; OLIVEIRA, C.M.; SIENA, T.M.; **Fatores e aspectos eu Impactam o Trabalho em Equipe**. RARA, Revista de Administração e Negócios da Amazônia, v.3. n.3, CEDSA,RONDÔNIA, 2011.

BUENO, M., **As Teorias de Motivação humana e sua contribuição para a empresa humanizada: um tributo a Abraham Maslow**. Revista do Centro de Ensino Superior de Catalão. CESUC - ANO IV - nº06 - 1º semestre, Goiás, 2002.

CHIAVENATO, I., **Recursos humanos**. São Paulo; Editora Atlas S.A 2002.

DAFT, R.L. **Administração**. São Paulo: Thomson Learning, 2006.

GIL, A. **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Editora Atlas S.A 2009.

LACOMBE, F.; HEILBORN, G., **Administração: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2003.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing**. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARCONI, M.A.; LAKATOS, E.M., **Fundamentos de metodologia científica**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MATTA, P.R.T., **Motivação: impacto e aplicabilidade nas empresas**. Dissertação de mestrado apresentada ao Instituto de Ciências Exatas e Tecnologias da Universidade Paulista, São Paulo, 2012.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração**. São Paulo; Editora Atlas S.A 2005.

OLIVEIRA, A.; SOUZA, L.; CALVO, E., **Aplicação da Teoria X e Y de Douglas McGregor**. ETIC - Encontro de Iniciação Científica. Faculdade Integradas, Antônio Eufrásio de Toledo. Presidente Prudente - São Paulo, 2015.



13º ENCONTRO
CIENTÍFICO CULTURAL
INTERINSTITUCIONAL

MISSÃO DADA É MISSÃO CUMPRIDA

19, 20, 21 E 22 DE OUTUBRO DE 2015



SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. Rev. e Amp. De acordo com a ABNT. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA R., **Teoria da Administração**. São Paulo; Thomson Learning, 2001.

MONTANA, C., **Administração**. São Paulo; Saraiva, 1999.

MOTTA C. P. FERNANDO, VASCONCELOS F. G. ISABELLA. **Teoria Geral da Administração**. São Paulo, Pioneira Thomson Learning, 2002.