

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

JHONATAN MARCELINO

**ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE UM
SUPERMERCADO DE MÉDIO PORTE DE CRICIÚMA-SC.**

CRICIÚMA

2016

JHONATAN MARCELINO

**ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE UM
SUPERMERCADO DE MÉDIO PORTE DE CRICIÚMA-SC.**

Monografia apresentada para obtenção do grau de Bacharel, no curso de Administração de Empresas da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientador: Prof.MSc. Nelson Savi.

**CRICIÚMA
2016**

JHONATAN MARCELINO

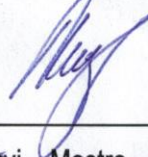
**ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE UM
SUPERMERCADO DE MÉDIO PORTE DE CRICIÚMA-SC**

Monografia apresentada para a obtenção
do grau de Bacharel em Administração,
no Curso de Administração de Empresas
da Universidade do Extremo Sul
Catarinense – UNESC.

Orientador: Prof. Msc. Nelson Savi

Criciúma, 23 de Junho de 2016.

BANCA EXAMINADORA



Prof. Nelson Savi – Mestre – UNESC - Orientador



Prof. Cristiane Dias - Especialista - UNESC



Prof. André Pais Topanotti - Mestre - UNESC

CRICIÚMA

2016

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar a Deus, por ter me dado força, coragem, sabedoria e discernimento em mais esta etapa da minha vida.

Agradeço imensamente a minha mãe Iraci por me incentivar, auxiliar e apoiar em todos os momentos que passei.

Quero agradecer meus irmãos Adauto e Wagner pelo irrestrito apoio e ajuda em todos os momentos.

Sou grato à minha esposa Patricia pelo auxílio, paciência e companheirismo em todas as situações.

Agradeço ao meu professor e orientador Nelson Savi que me mostrou a direção a seguir, me ajudando e orientando na elaboração deste trabalho.

E a todos os meus familiares, amigos e colegas que estiveram ao meu lado nestes quatro anos de superação e busca por conhecimento, em especial a minha prima Vanessa e meu grande amigo Leonardo Damiani.

Enfim, sem vocês nada disto estaria acontecendo ou faria sentido. Meu Muito Obrigado!

“A educação é a arma mais poderosa que se pode usar para mudar o mundo.”

Nelson Mandela

RESUMO

MARCELINO, Jhonatan de Souza. **Análise do nível de satisfação dos profissionais de um Supermercado de médio porte de Criciúma-SC**, 2016. 106 Páginas. Monografia do Curso de Administração de Empresas da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC, Criciúma.

O presente estudo tem por finalidade fazer uma análise do nível de satisfação dos profissionais de um Supermercado de médio porte de Criciúma-SC. As informações foram coletadas por meio de um questionário com perguntas fechadas e com escala de importância, tratando-se de uma pesquisa bibliográfica, possibilitando conhecer o que já fora publicado sobre os assuntos relacionados, tais como: as organizações e as pessoas, cultura organizacional, clima organizacional, qualidade de vida no trabalho, processo de gestão de pessoas, recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, rotatividade, remuneração, comunicação, liderança e motivação. Trata-se também de uma pesquisa descritiva e de campo, com abordagem quantitativa coletando os dados junto aos profissionais da organização em estudo. As categorias pesquisadas mostraram um nível de insatisfação maior que o de satisfação na empresa, estando entre os índices de satisfação maiores as categorias responsabilidade e benefícios, enquanto as com maior índice de insatisfação foram estabilidade no emprego e autonomia. Os resultados apresentados mostraram que a empresa deve atentar-se as categorias que apresentaram índices de insatisfação muito elevados, categorias estas que implicam diretamente no clima organizacional, na motivação dos trabalhadores, no desempenho de cada profissional em suas funções e no crescimento e melhora contínua da organização.

Palavras-chave: Clima organizacional. Satisfação. Insatisfação. Profissionais.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Sexo (1)	43
Figura 2 - Faixa Etária (2).....	44
Figura 3 - Estado Civil (3).....	44
Figura 4 - Escolaridade (4).....	45
Figura 5 – Tempo de serviço na empresa (5).....	45
Figura 6 – Setor em que trabalha (6)	46
Figura 7 – Tenho liberdade para fazer o meu trabalho da forma como considero melhor (7).....	47
Figura 8 – A empresa exige um procedimento rígido para execução das atividades pertinentes as minhas funções (8)	48
Figura 9 – Sou eu quem organiza minha rotina de trabalho para melhor aproveitamento de minhas atividades (9).....	48
Figura 10 – Tomo decisões pela empresa (68)	49
Figura 11 – Cumpro as responsabilidades que são destinadas a minha função (10) .	50
Figura 12 – Considero que é minha responsabilidade contribuir para o sucesso da empresa (11)	50
Figura 13 - Considero-me comprometido com minhas atividades (12)	51
Figura 14 - Sinto-me apto para assumir maiores ou mais responsabilidades (36)....	51
Figura 15 - Estou satisfeito com meu cargo (13).....	52
Figura 16 - Meu trabalho me dá um sentimento de realização profissional (14)	52
Figura 17 - Sinto-me satisfeito em relação ao volume de trabalho que realizo (15) ..	53
Figura 18 - A qualidade do trabalho é considerada mais importante do que a sua quantidade (16)	54
Figura 19 - Conheço bem a política de qualidade da empresa e compreendo bem seus conceitos e objetivos (65)	55
Figura 20 - Acho que meu trabalho realizado atualmente poderia ser melhorado (69)	55
Figura 21 - A direção da empresa se comunica com seus funcionários (17)	56
Figura 22 - O coordenador/supervisor imediato se comunica com seus subordinados (18).....	57
Figura 23 - Conheço plenamente a missão e a visão da empresa (19)	57

Figura 24 - Sou informado mensalmente sobre os indicadores de desempenho da empresa (20)	58
Figura 25 - Os funcionários sentem-se seguros em dizer o que pensam (21)	58
Figura 26 - A empresa é aberta a receber e reconhecer as críticas, opiniões e contribuições de seus funcionários (22)	59
Figura 27 - Os meios de comunicação internos da empresa (memorandos, quadro de avisos) são claros e úteis e mantém informado (60)	60
Figura 28 - Estou satisfeito com meu salário atual (23).....	60
Figura 29 - Considero minha remuneração adequada ao trabalho que realizo no momento (24).....	61
Figura 30 - Acho que a empresa remunera adequadamente os funcionários (25)....	61
Figura 31 - Considero meu salário adequado em comparação ao salário recebido por outro funcionário do mesmo nível da empresa (64)	62
Figura 32 - Conheço todos os benefícios oferecidos pela empresa (59).....	63
Figura 33 – Me sinto satisfeito com o benefício cesta básica (66)	64
Figura 34 – Considero suficientes os benefícios dados pela empresa (67)	64
Figura 35 - Gostaria de trabalhar em outro departamento/setor da empresa (26)	65
Figura 36 - A empresa oferece oportunidades para o seu desenvolvimento e crescimento profissional (27).....	66
Figura 37 - Acredito na oportunidade de crescimento dentro da minha carreira (70)	66
Figura 38 - Sinto-me respeitado pelo meu supervisor/coordenador/gestor/gerente (28).....	67
Figura 39 - Considero meu supervisor/coordenador/gestor/gerente um bom profissional (29).....	68
Figura 40 - Meu supervisor/coordenador/gestor/gerente é receptivo as sugestões de mudança (30)	68
Figura 41 - Meu trabalho é avaliado de forma justa pelo meu supervisor (52)	69
Figura 42 - Sou informado pelo meu supervisor/coordenador/gestor/gerente sobre o que ele acha do meu trabalho (53).....	69
Figura 43 - Meu supervisor/coordenador/gestor/gerente está sempre disponível quando preciso dele (54).....	70
Figura 44 - Confio nas decisões tomadas pelo meu supervisor/coordenador/gestor/gerente (55)	71

Figura 45 - Existe um relacionamento de cooperação entre os departamentos da empresa (31)	72
Figura 46 - Considero bom o relacionamento entre os funcionários da empresa (32)	72
Figura 47 - O trabalho em equipe é presente na empresa (61).....	73
Figura 48 - O clima de trabalho da minha equipe é bom (62)	73
Figura 49 - Sinto-me valorizado pela empresa (33)	74
Figura 50 - Considero que o meu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado (34)	75
Figura 51 - A empresa reconhece os bons funcionários (35)	75
Figura 52 - Recebi o devido treinamento para a execução das atividades para o meu cargo (37).....	76
Figura 53 - A empresa investe em treinamentos necessários para o desenvolvimento pessoal e profissional de seus funcionários (38).....	77
Figura 54 - O treinamento que recebo me capacita a fazer bem o meu trabalho (56)	77
Figura 55 - O treinamento dado pela empresa é suficiente (57)	78
Figura 56 - A qualidade dos treinamentos oferecidos pela empresa é boa (58)	78
Figura 57 - A empresa passa confiança e segurança quanto à manutenção dos funcionários (71).....	79
Figura 58 - Os funcionários da empresa sentem-se seguros quanto a estabilidade no emprego (39).....	80
Figura 59 - As condições ambientais do meu local de trabalho são satisfatórias quanto a temperatura (40).....	81
Figura 60 - As condições ambientais do meu local de trabalho são satisfatórias quanto ao espaço (41).....	81
Figura 61 - As condições ambientais do meu local de trabalho são satisfatórias quanto ao mobiliário e equipamentos de trabalho (42)	82
Figura 62 - As condições ambientais do meu local de trabalho são satisfatórias quanto às instalações sanitárias (43)	82
Figura 63 - As condições ambientais do meu local de trabalho são satisfatórias quanto à ventilação (44).....	83
Figura 64 - Considero a empresa um bom lugar para trabalhar (45)	84
Figura 65 - Indicaria um amigo para trabalhar na empresa (46)	84

Figura 66 - Considero a empresa ética com seus funcionários/clientes/parceiros (47)	85
.....	85
Figura 67 - Os gestores da empresa dão bons exemplos aos seus funcionários (48)	85
.....	85
Figura 68 - A empresa cumpre as promessas oficialmente feitas aos funcionários (63)	86
.....	86
Figura 69 - Os assuntos importantes são debatidos em equipe (49)	86
.....	86
Figura 70 - A empresa estimula o trabalho em equipe (50)	87
.....	87
Figura 71 - A quantidade de pessoas na minha equipe é suficiente para a realização do trabalho (51)	88
.....	88

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Estrutura População-Alvo.....	37
Quadro 2: Fontes de Pesquisa Bibliográfica	37
Quadro 3: Plano de Coleta de Dados.....	40
Quadro 4: Síntese do delineamento da pesquisa.....	41

SUMÁRIO

1INTRODUÇÃO	13
1.1SITUAÇÃO PROBLEMA	14
1.2OBJETIVOS	15
1.2.1Objetivo geral	15
1.2.2Objetivos específicos	15
1.3JUSTIFICATIVA	15
2FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	18
2.1AS ORGANIZAÇÕES E AS PESSOAS.....	18
2.2CULTURA ORGANIZACIONAL	19
2.2.1Clima Organizacional	20
2.3QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	22
2.4PROCESSO DE GESTÃO DE PESSOAS	23
2.4.1Recrutamento e Seleção	24
2.4.2Treinamento e Desenvolvimento	25
2.4.3Rotatividade	27
2.4.4Remuneração	28
2.5COMUNICAÇÃO	29
2.6LIDERANÇA	30
2.7MOTIVAÇÃO	32
3PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	34
3.1DELINEAMENTO DA PESQUISA	34
3.1.1Pesquisa Descritiva	34
3.1.2Pesquisa de Campo	35
3.1.3Pesquisa Bibliográfica	35
3.2DEFINIÇÃO DA ÀREA E POPULAÇÃO ALVO	36
3.3PLANO DE COLETA DE DADOS	39
3.4PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS.....	40
3.5SÍNTESE DOS PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS.....	41
4 ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA	43
4.1 CATEGORIA 01: PERFIL DOS PROFISSIONAIS	43
4.2 CATEGORIA 02: AUTONOMIA.....	47
4.3 CATEGORIA 03: RESPONSABILIDADE	49
4.4 CATEGORIA 04: REALIZAÇÃO PROFISSIONAL	52
4.5 CATEGORIA 05: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	53
4.6 CATEGORIA 06: COMUNICAÇÃO	56
4.7 CATEGORIA 07: REMUNERAÇÃO	60
4.8 CATEGORIA 08: BENEFÍCIOS.....	63
4.9 CATEGORIA 09: CARREIRA.....	65
4.10 CATEGORIA 10: LIDERANÇA.....	67
4.11 CATEGORIA 11: RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	71
4.12 CATEGORIA 12: VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL.....	74

4.13 CATEGORIA 13: TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO	76
4.14 CATEGORIA 14: ESTABILIDADE NO EMPREGO	79
4.15 CATEGORIA 15: CONDIÇÕES FÍSICAS DE TRABALHO.....	80
4.16 CATEGORIA 16: IMAGEM DA EMPRESA	83
4.17 CATEGORIA 17: TRABALHO EM EQUIPE	86
4.18 ANÁLISE GERAL DOS DADOS.....	88
4.19 SUGESTÕES DE MELHORIA	92
5CONCLUSÃO	95
REFERÊNCIAS.....	97
APÊNDICE.....	101
QUESTIONÁRIO.....	102

1 INTRODUÇÃO

O clima organizacional mostra como as pessoas, os profissionais interagem com fornecedores, clientes e umas com as outras. Bem como mede o grau de satisfação do ambiente que os cerca. O clima organizacional pode ter dois extremos, tanto pode ser identificado como agradável, receptivo, caloroso, como pode ser também desagradável, agressivo, causar repulsas às pessoas (CHIAVENATO, 2002).

Doutra forma Luz(2003) acrescenta que, o desempenho de um profissional não depende somente se ele está treinado, capacitado para sua atividade, e também não somente se possui os meios necessários para realizar sua atividade, para que o desempenho seja bom, é de extrema importância que o profissional queira fazer o que está designado. Sendo poucas as organizações que buscam ouvir seus clientes internos (profissionais).

A empresa conseguindo obter um clima organizacional saudável, conseqüentemente o desempenho de seus profissionais tende a serem melhores, e em uma área que lida a todo o momento com clientes como é a área de varejo, a qual se enquadra a empresa em estudo isso se faz de grande valia.

Segundo Levy (2000), varejo são atividades que colocam valor a produtos e serviços entregues aos consumidores para seu uso pessoal e familiar. Estando o consumidor mais exigente quanto ao atendimento em que lhes é prestado.

O conceito de varejo diz que não se pode ter alto desempenho nesta área simplesmente satisfazendo as necessidades dos clientes, precisando também estar atento para que seus concorrentes não consigam atrair seus clientes (LEVY, 2000).

Estando o Supermercado, objeto de estudo em questão inserido no mundo varejista, através destes conceitos ele procura buscar um atendimento que consiga fidelizar, reter mais clientes, e para ter um atendimento satisfatório se faz necessária atender as necessidades de seus clientes internos (profissionais).

A pesquisa de clima organizacional tende a ser vista como uma maneira para identificar oportunidades de melhorias dentro da organização (LUZ, 2003).

Sendo assim, este estudo servirá como parâmetro para verificar os fatores que estabelecem o nível de satisfação dos profissionais de um Supermercado de médio porte de Criciúma-SC, bem como através de análises sugerir ações para que os profissionais trabalhem em um clima melhor, com uma maior motivação,

refletindo no atendimento aos clientes, beneficiando assim, tanto a empresa quanto ao profissional.

1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA

Na grande maioria das vezes as empresas tendem a entender que o baixo desempenho de seus profissionais se faz pela falta de treinamentos, ou pelo motivo de uma seleção de pessoal malfeita, entretanto se faz ineficaz o procedimento quando a empresa sai demitindo pessoas e formando um quadro de pessoal novo. É necessário estudar os verdadeiros motivos para as ineficiências do quadro de pessoas da organização. Através de uma pesquisa de clima organizacional as empresas conseguem obter algumas respostas, tomando posteriormente atitudes que façam elevar seu nível de qualidade nos serviços prestados (LUZ, 2003).

A empresa a ser estudada será um Supermercado de Criciúma-SC, onde todos os setores serão analisados e estudados. Todos os setores necessitam de um clima organizacional motivador, feliz para realização de suas atividades, atividades estas que refletem em seus consumidores, já que todos os profissionais da organização estão conectados direta ou indiretamente com seus clientes.

É preciso conhecer o que os profissionais pensam sobre a organização e suas atitudes em relação aos diferentes aspectos da empresa, somente assim se faz possível então melhorar a qualidade do ambiente de trabalho, a qualidade de vida das pessoas na empresa, o atendimento aos clientes, e conseqüentemente a qualidade dos serviços prestados (LUZ, 2003).

Levando em consideração alguns pontos, consegue-se entender que a organização depende de seus profissionais para atingir seus objetivos, fazendo da pesquisa de clima organizacional um importante instrumento para se avaliar o grau motivacional de seus profissionais que são uma das peças mais importantes da organização.

Através da pesquisa de clima organizacional é possível detectar variáveis negativas e positivas que afetam diretamente a produção, o desempenho das pessoas na empresa, conseguindo analisar o nível satisfação e motivação dos profissionais, melhorando posteriormente suas performances.

Diante disto, se faz emergir na seguinte situação problema: **Quais os fatores que estabelecem o nível de satisfação dos profissionais de um Supermercado de médio porte, situado na cidade de Criciúma-SC?**

1.2 OBJETIVOS

Objetivo é o alvo a ser alcançado e tratando-se de um trabalho científico é mostrar aquilo que se pretende alcançar através de estudos.

1.2.1 Objetivo geral

Analisar os fatores que estabelecem o nível de satisfação dos profissionais de um Supermercado de médio porte situado na cidade de Criciúma-SC.

1.2.2 Objetivos específicos

- a. Conhecer o perfil dos profissionais;
- b. Identificar os fatores que promovem a satisfação e a insatisfação dos profissionais no ambiente de trabalho;
- c. Diagnosticar os fatores positivos e negativos obtidos através da pesquisa;
- d. Apresentar sugestões de melhorias para elevar o nível de satisfação dos profissionais e minimizar os fatores desfavoráveis.

1.3 JUSTIFICATIVA

A qualidade do clima organizacional influencia não só a produtividade como a competitividade empresarial e a qualidade de vida no trabalho. É necessário conhecer o cenário real da organização e da convivência entre os profissionais a fim de compreender e melhorar os aspectos positivos e identificar e superar os aspectos negativos. Com esta situação ganha o profissional e ganha à empresa, pois esta medida introduz melhorias no cotidiano dos profissionais, clientes e organização.

A elaboração deste trabalho se justifica pelo fato de que se faz necessário cada vez mais nas organizações que ela entenda os fatores motivacionais de seus profissionais, pois estes tais fatores podem ser sentidos no rendimento direto de seus empregados, fazendo com que haja uma queda de produtividade, um baixo rendimento no trabalho, uma queda no nível de atendimento, dentre outros fatores.

Empregados motivados para realizar seu trabalho, tanto individualmente como em grupo, tendem a proporcionar melhores resultados. A motivação pode ser entendida como o principal combustível para a produtividade da empresa(GIL, 2001, p.201).

Para a existência de um bom ambiente de trabalho, qualidade de vida, satisfação pessoal e profissional, as organizações devem promover um clima organizacional saudável. Com profissionais motivados e satisfeitos, as organizações tendem a ganhar mais produtividade e qualidade dos produtos/serviços ofertados.

Segundo Carvalho(1999, p.110),

O clima da organização se manifesta em função das atitudes de seus colaboradores. Se estes percebem que os sistemas, procedimentos e objetivos da empresa estão de acordo com suas próprias necessidades e aspirações, o clima de atitudes é de cooperação, confiança mútua e aceitação consciente das condições para permanência na empresa.

O presente estudo se torna relevante para o pesquisador, pelo desafio apresentado em estudar um tema tão forte nas organizações atualmente, para a Universidade, pois terá este trabalho para compor seu acervo e ajudará em futuras pesquisas relacionadas ao tema, e para a empresa estudada que conseguirá detectar alguns pontos ainda não vistos, e conseguirá através das análises programarem melhorias no clima de sua organização.

Tornando-se ainda oportuna a pesquisa e análise do nível de satisfação na empresa, pois nota-se que há uma grande quantidade de desligamentos nas empresas deste segmento por motivos como falta de reconhecimento, desmotivação, má remuneração, ambiente de trabalho inadequado.

Conforme Luz (2003, p.31), “Nas empresas onde o clima é predominantemente ruim, o turnover costuma ser alto, e alguns funcionários chegam a omitir sua passagem profissional por ela”.

Desta forma, o pesquisador considera este estudo viável, visto que irá adquirir conhecimento acerca do tema, a empresa em estudo irá fornecer todas as

informações necessárias para a execução da pesquisa, e conforme cronograma estabelecido pela Instituição de ensino haverá tempo hábil para realização da presente pesquisa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo será abordada a fundamentação teórica, que dá o embasamento científico para esta pesquisa. As referências bibliográficas estudadas se relacionam ao tema proposto pelo pesquisador.

2.1 AS ORGANIZAÇÕES E AS PESSOAS

A vida das pessoas se faz com grandes interações umas com as outras e com organizações. O ser humano não vive sozinho, mas sim em constante convívio e relacionamento. Devido a limitações individuais, os seres humanos se vêem obrigados a cooperarem uns com os outros para alcançarem certos objetivos que a ação individual isolada não conseguiria alcançar, formando assim as organizações (CHIAVENATO, 2002).

A organização se caracteriza por um grupo de atividades coordenadas conscientemente por duas ou mais pessoas, sendo a cooperação entre todas as partes essenciais para a existência da organização (BARNARD, 1971).

As pessoas e as organizações são dependentes uma da outra para a conquista de seus objetivos, as pessoas necessitam das organizações para sobreviverem assim como as organizações dependem das pessoas para o seu sucesso (CITADIN, 2010).

Conforme Chiavenato(2002, p.26),

A influência das organizações sobre a vida dos indivíduos é fundamental: a maneira pela qual as pessoas vivem, se alimentam, se vestem, seus sistemas de valores, suas expectativas e convicções são profundamente influenciadas pelas organizações. E vice-versa: as organizações são influenciadas pelas maneiras de pensar e sentir dos seus participantes.

A organização é uma das maiores instituições sociais que a criatividade e engenhosidade humana já construíram. As organizações de hoje são diferentes das de ontem e provavelmente as de amanhã e de um futuro apresentarão ainda mais diferenças existindo organizações nos diversos ramos de atividades e utilizando de

diversos meios para produzir bens e serviços dos mais variados tipos (CHIAVENATO, 2002).

Para Maximiano (2004, p.21), “Uma organização é um sistema de trabalho que transforma recursos em produtos e serviços”.

Segundo Chiavenato (2002, p.73), “As organizações dependem das pessoas para proporcionar-lhes o necessário planejamento e organização, para dirigi-las e controlá-las e para fazê-las operar e funcionar”.

Uma organização é constituída de pessoas que trazem consigo suas necessidades, sonhos, potencialidades e limitações (CASADO, 2002).

Procurando alcançar certos objetivos, as pessoas se juntam em organizações para superarem suas limitações individuais e em conjunto alcançarem seus objetivos. Ao tempo em que as organizações são bem-sucedidas em alcançar seus objetivos, elas sobrevivem e crescem (CHIAVENATO, 2003).

2.2 CULTURA ORGANIZACIONAL

A cultura organizacional influencia a maneira de agir, pensar, o comportamento de todas as pessoas e grupos que estão inseridos na organização. Impactando no dia a dia da empresa, como em suas decisões, atribuições dos colaboradores, as formas de recompensas, punições, formas de relacionamentos com seus parceiros comerciais, estilo de liderança adotado, a comunicação, a forma como os profissionais se vestem e se portam no ambiente organizacional, entre outros aspectos (LUZ, 2003).

Segundo Lacombe (2005, p.33), cultura organizacional é:

Conjunto de crenças, costumes, sistemas de valores, normas de comportamento e formas de fazer negócios, que são peculiares a cada empresa, que definem um padrão geral para as atividades, decisões e ações da empresa e descrevem os padrões explícitos e implícitos de comportamento e as emoções que caracterizam a vida da organização.

Conforme Luz (2003, p.14), “A cultura de uma empresa acaba reforçando o comportamento de seus membros, determinando o que deve ser seguido e repudiando o que deve ser evitado”.

Toda organização possui uma cultura organizacional que é caracterizada pelos valores que ela tem, pelo comportamento de seus membros, por sua filosofia

que norteia sua política empresarial e pelo seu clima que é demonstrado tanto pelo seu layout físico quanto pela interação de seus profissionais entre si e com o público externo (GIL, 2001).

Cultura organizacional é o modelo básico que um grupo assimilou na medida em que contemplou seus problemas de adaptação e integração, e foi considerado válido e ensinado aos novos profissionais como a maneira correta de pensar e sentir em relação aos problemas (MARRAS, 2000).

Cultura organizacional é o conjunto de valores, crenças, informações que as pessoas dentro da organização têm em comum que os ajuda nas tomadas de decisões, e em normas de comportamento dentro da empresa (DIAS, 2003).

A cultura organizacional é composta de aspectos que dão as empresas o seu modo de ser. Estando a cultura para a organização, assim como a personalidade para a pessoa. A cultura representa o conjunto de valores, crenças, relacionamentos, estilos de se trabalhar, que diferencia uma organização da outra. Moldando assim a identidade da organização, assim como o reconhecimento e a identidade dos próprios profissionais (LUZ, 2003).

Para Dias (2003, p.42), “Uma organização se mantém unida, coesa, por meio da cultura organizacional, que expressa os valores ou idéias sociais e crenças que os membros da organização chegam a compartilhar”.

O clima organizacional se refere à percepção que os funcionários têm da empresa em que trabalham percepção que pode ser influenciada por fatores internos e externos. Já a cultura organizacional tem um caráter mais histórico, lembrando as origens da organização, aos seus processos que definem seus valores básicos (FLEURY, 2002).

2.2.1 Clima Organizacional

O clima organizacional se refere ao ambiente que existe internamente entre os membros da organização, estando ligado ao grau de motivação de seus participantes. A conjuntura clima organizacional quer se referir a aspectos da organização que levam a diferentes tipos de motivação nos seus colaboradores (CHIAVENATO, 2002). Também segundo o autor, “O clima organizacional é a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional percebida ou experimentada

pelos participantes da empresa e que influencia o seu comportamento” Chiavenato (2000, p.314).

As organizações devem conhecer seu clima organizacional identificando assim seus pontos fortes, fracos, ameaças e oportunidades, sendo assim a pesquisa de clima organizacional é reconhecida como uma ferramenta de alto grau de eficiência na gestão de pessoas, fazendo de seus resultados importantes instrumentos para o crescimento da empresa (PAHOHECK, 2011).

Se o clima organizacional é positivo, as pessoas tendem a ser proativas, confiar em seus superiores, partilhar idéias, ter iniciativas, procuram inovar, ser cordiais e amigáveis com seus colegas, e agirem com forte sentimento de pertencerem à organização. Já se for negativo o clima organizacional age com descrença e revolta, fazendo o mínimo necessário para se manterem na empresa ou muitas vezes nem isso, aumentando na maioria das vezes o absenteísmo e a rotatividade na organização (LACOMBE, 2005).

As organizações estão cada vez mais atentas ao seu clima organizacional e a qualidade deste clima onde seus profissionais fazem parte, buscando saber qual a visão destes em relação ao que lhes é oferecido (FURTADO, 2009).

Conforme Chiavenato (2002, p.95), “Na verdade, o clima organizacional influencia o estado motivacional das pessoas e é por ele influenciado”.

Para Simcsik (2001, p.312), “O clima organizacional tem relação com o clima psicológico, ambiental, financeiro, social, político e religioso, além de receber uma influência íntima da cultura organizacional”.

O clima organizacional pode ser visto como a expressão dos sentimentos dos empregados em relação às políticas, os valores, as práticas de gestão, a forma de relacionamento com colegas, a postura da empresa, além da situação econômica (TEIXEIRA, 2002).

As organizações precisam saber o que sentem, pensam seus profissionais em relação às diferentes variáveis que afetam o clima organizacional, como: o salário, o trabalho que é realizado, o relacionamento entre os setores da empresa, a comunicação, os benefícios, o processo de decisão, entre outras variáveis (LUZ, 2003).

A área de recursos humanos deve ouvir os profissionais para saber se eles estão satisfeitos e motivados para realizarem suas tarefas. Cabe a ela o dever

de diagnosticar o clima organizacional com o objetivo de saber se a missão da empresa está sendo cumprida (LUZ, 2003).

Segundo Teixeira (2002, p.572), “Gerenciar o clima organizacional não é uma tarefa supérflua, e sim uma das responsabilidades estratégicas do corpo gerencial”.

Para Gil (2001), É de grande importância que as organizações desenvolvam pesquisas de clima organizacional sistematicamente, pois através desta pesquisa se consegue apurar aspectos, tais como, identificar e mensurar as atitudes dos funcionários em relação aos programas, políticas e possibilidades da empresa, desenvolver a compreensão dos cargos de gerência quanto ao ponto de vista dos empregados em suas relações de trabalho, identificar as opiniões e atitudes dos profissionais, programar e promover estudos acerca da eficiência da organização, além de ser uma demonstração de que a empresa está preocupada e interessada com as opiniões de seus funcionários.

2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Qualidade de vida no trabalho significa que os empregados precisam ser felizes na organização. Para que sejam produtivos, devem sentir que o seu trabalho é muito importante e adequado a suas habilidades e sentirem que são tratados como pessoas. Não podendo se esquecer que uma grande parte das vidas das pessoas é dedicada ao trabalho, sendo natural que as pessoas queiram identificar-se com seus trabalhos (GIL, 2001).

“A qualidade de vida no trabalho representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização” (CHIAVENATO, 2004, p.448).

Segundo Marras (2005), enquanto as empresas querem e buscam serem mais competitivas, produzindo mais a custos menores, os profissionais buscam dentro das organizações onde trabalham a compensação de todo o estresse que lhes é causado pela busca incansável de resultados.

A qualidade de vida no trabalho envolve o conteúdo e o contexto do cargo, afetando atitudes pessoais e comportamentais que fazem diferença na produtividade individual e do grupo, dentre estas atitudes estão à motivação para o

trabalho, a adaptação ao ambiente da empresa, criatividade e a vontade de inovar ou aceitar mudanças (CHIAVENATO, 1999). Ainda segundo o autor:

A competitividade organizacional passa obrigatoriamente pela qualidade de vida no trabalho. Para atender ao cliente externo, não se deve esquecer o cliente interno. Para conseguir satisfazer o cliente externo, as organizações precisam antes satisfazer seus funcionários responsáveis pelo produto ou serviço oferecido Chiavenato (2002, p.295).

Os empregados buscam trabalhar em lugares mais agradáveis, fazendo as empresas investirem em seu ambiente, tanto para atrair novos profissionais, quanto para melhorarem sua produtividade (GIL, 2001).

A qualidade de vida no trabalho envolve vários fatores, dentre eles estão: o reconhecimento pelos resultados alcançados, a satisfação com o trabalho executado, as possibilidades de futuro na organização, o salário percebido, o ambiente psicológico e físico, dentre outros (CHIAVENATO, 2002).

A qualidade de vida no trabalho ganha cada vez mais notoriedade no ambiente organizacional dentro das estratégias de gestão de pessoas (LIMONGI-FRANÇA; ARRELANO, 2002).

2.4 PROCESSO DE GESTÃO DE PESSOAS

“Gestão de pessoas é a função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais”(GIL 2001, p.17).

A gestão de pessoas é uma área muito dependente da mentalidade que predomina na empresa, ela depende de vários aspectos como a cultura de cada organização, as características da organização, o negócio, a tecnologia utilizada pela empresa, entre outras variáveis importantes (CHIAVENATO, 1999).

Para Chiavenato (1999), o processo de gestão de pessoas possui seis processos básicos, que são eles, o processo de agregar pessoas, que é o processo utilizado para se incluir novos funcionários à organização, o processo de aplicar pessoas, que visa demonstrar as atividades que o profissional irá desempenhar na empresa, orientando e acompanhando seu desempenho, o processo de recompensar pessoas que é o processo que busca incentivar os funcionários e satisfazer suas necessidades individuais, o processo de desenvolver pessoas que é o processo que busca capacitar e incrementar o desenvolvimento pessoal e

profissional do profissional, processo de manter pessoas que busca dar todas as condições para que os funcionários permaneçam na empresa, e o processo de monitorar pessoas que visa acompanhar e controlar as atividades dos profissionais verificando os resultados.

A gestão de pessoas deve acontecer a partir da visão das pessoas de questões fundamentais, tais como, expectativa em relação de trabalho, a ligação psicológica do que a pessoa quer da empresa e o que a empresa quer da pessoa, tipos de personalidades, equipes, liderança, cooperação de todos, cultura organizacional, valores (FRANÇA, 2007).

Para que os objetivos da organização, e da gestão de pessoas sejam alcançados, se fazem importante e necessário que os gestores tratem as pessoas como os elementos básicos para a eficácia organizacional. Os profissionais podem aumentar ou diminuir as forças e fraquezas de uma empresa, dependendo da maneira em que são tratados (CHIAVENATO, 1999).

2.4.1 Recrutamento e Seleção

O grande desafio atual do recrutamento e seleção é a capacidade de atrair e reter talentos. Agora mais do que nunca as empresas devem se adaptar e aprimorarem às novas tecnologias, além de evoluírem e mudarem o foco de recursos humanos. As organizações devem se tornar um local de desejo para os profissionais (FRANCO, 2002).

Conforme Chiavenato(2002, p.197), “Recrutamento é um conjunto de técnicas e procedimentos que visa a atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização”.

Sendo o recrutamento feito através das necessidades de pessoas na organização. Sendo uma atividade que tem como objetivo imediato atrair candidatos que farão parte da organização futuramente (CHIAVENATO, 2002).

Recrutamento é um processo que busca atrair potenciais candidatos qualificados e capazes de ocupar cargos dentro das organizações (GIL, 2001).

Recrutamento é uma atividade de relações públicas e que envolve a empresa com a comunidade que a rodeia. É uma atividade de comunicação da organização com o mercado, estando de um lado o que a empresa necessita e do outro o que o mercado tem a oferecer (CHIAVENATO, 1999).

Podendo se fazer dois tipos de recrutamento nas organizações: O recrutamento interno e o externo. O recrutamento interno possui algumas vantagens, tais como, motiva todos os empregados, facilita o recrutamento de pessoas mais qualificadas, costumam ser mais rápido, o custo de admissão é praticamente nula, a probabilidade de acerto tende a ser maior. Já o recrutamento externo traz à empresa pessoas com novas idéias, conhecimentos, perspectivas, costumando a ajudar a aprimorar procedimentos da empresa (LACOMBE, 2005).

“A seleção busca entre os candidatos recrutados aqueles mais adequados aos cargos existentes na empresa, visando manter ou aumentar a eficiência e o desempenho do pessoal” (CHIAVENATO, 2002, p.223).

A seleção de pessoas é um processo que vem logo após o recrutamento, o recrutamento é uma atividade de chamada, de incremento da entrada, já a seleção é uma atividade de escolha, opção, filtragem, de decisão (CHIAVENATO, 2002).

A seleção é um conjunto de processos usados para se fazer a escolha dentre os candidatos, aquele que se parece mais adequado à vaga existente. Devendo se considerar na seleção, a cultura da empresa e os valores e crenças do candidato, além de se considerar também a personalidade do candidato e não somente sua qualificação (LACOMBE, 2005).

“A seleção caracteriza-se pela investigação, junto aos aprovados pelo recrutamento, dos melhores candidatos. É também um processo de pesquisa, porém, realizada com maior profundidade” (AQUINO, 1980, p.164).

Segundo Lacombe (2005, p.79), “Uma boa seleção requer ainda um amplo universo de candidatos. Quanto maior o número de candidatos, maior a probabilidade de se admitir a pessoa certa”.

2.4.2 Treinamento e Desenvolvimento

Segundo Gil(2001, p.121), “Treinamento é o meio para adequar cada pessoa a seu cargo, com vista nos alcances dos objetivos da organização”.

“Treinamento é o processo educacional de curto prazo aplicada de maneira sistemática e organizada”(CHIAVENATO, 2002, p, 497).

Para Chiavenato (1999 p.295), “Treinamento é o processo de ensinar aos novos empregados as habilidades básicas que eles necessitam para desempenhar seus cargos”.

Treinamento é qualquer atividade que contribua para deixar uma pessoa em condições de exercer sua atividade, para aumentar sua capacidade de exercer sua função, ou para prepará-la para exercer novas atividades de forma eficiente (LACOMBE, 2005).

Para Chiavenato(2002), treinamento é um tipo de educação profissional mais específico, um processo de educação que visa buscar mudanças no comportamento. Estando em seu conteúdo a transmissão de informações, desenvolvimento de atitudes, conceitos e habilidades. Envolvendo o treinamento em um ciclo de quatro etapas, que são os levantamentos de necessidades, programação de treinamento, implementação e execução, e a avaliação de resultados.

O treinamento não pode ser conotado pela empresa como uma enxurrada de cursos e eventos. O treinamento deve ser visto pela empresa como um instrumento que possa contribuir para melhor capacitação dos profissionais, buscando um aumento de moral, eficiência, produtividade, melhoria de ambiente organizacional e melhoria da própria empresa (FRANÇA, 2007).

Conforme Lacombe (2005, p.312), “A principal razão pela qual as empresas treinam é para proporcionar ao empregado novas habilitações ou melhorar as que ele já possui”.

As organizações estão em constante processo de mudanças, mudanças estas exigem que as empresas tenham cada vez mais profissionais habilidosos e preparados para enfrentarem estes desafios, fazendo com que o treinamento prepare o profissional para o desempenho de suas atividades com maior qualificação, e o desenvolvimento aperfeiçoando cada vez mais estes profissionais com a finalidade de desempenharem melhor suas atividades (OPALOSKI, 2014).

Conforme Gil (2001), o desenvolvimento se refere ao leque de experiências de aprendizagem que não estão necessariamente ligadas ao cargo que o profissional ocupa atualmente, mas que propiciam oportunidades de se desenvolver e crescer profissionalmente.

Desenvolvimento é o processo de longo prazo que visa aperfeiçoar os funcionários, quanto as suas capacidades e motivações, a fim de torná-los futuros grandes membros da empresa (FRANÇA, 2007).

Conforme Gil (2001, p.121),

Desenvolver pessoas não significa apenas proporcionar-lhes conhecimentos e habilidades para o adequado desempenho de suas tarefas. Significa dar-lhes a formação básica para que modifiquem antigos hábitos, desenvolvam novas atitudes e capacitem-se para aprimorar seus conhecimentos, com vista em tornarem-se melhores naquilo que fazem.

Para Aquino (1980, p.174), “O desenvolvimento de pessoal envolve o crescimento do empregado como pessoa e como profissional”.

Conforme Chiavenato (1999) existem muitos métodos de desenvolvimento de pessoas. Há o desenvolvimento dentro do cargo, estando entre os principais métodos de desenvolvimento de pessoas em seu cargo atual, a rotação de cargos, posições de assessoria, aprendizagem prática, atribuição de comissões, participação em cursos e seminários externos, exercícios de simulação, estudos de casos, jogos empresariais, centros de desenvolvimentos. E o desenvolvimento de pessoas fora do cargo, que são a tutoria e o aconselhamento.

O treinamento é orientado, tem como foco o presente, ao contrário disto, o desenvolvimento visa os cargos a serem ocupados futuramente nas empresas, desenvolvendo as habilidades, conhecimentos, atitudes que serão requeridas em seus futuros ocupantes (GIL, 2001).

2.4.3 Rotatividade

Rotatividade de pessoal é vista através de uma relação percentual de admissões e desligamentos com relação ao número médio de pessoas na empresa, no decorrer de certo período de tempo (CHIAVENATO, 2002).

Conforme Chiavenato(2002), um índice de rotatividade próximo a zero não se faz desejável, pois demonstra um estado de rigidez total, de acomodação de profissionais e organização. Em contrapartida um índice de rotatividade elevado também não se faz desejável, pois reflete uma entropia da organização. O índice de rotatividade ideal em uma empresa seria aquele em que ela conseguisse reter seus profissionais de boa qualidade, e substituísse gradativamente aquele pessoal que apresentassem distorções em seus desempenhos.

A análise de rotatividade é básica para que se possa ter uma previsão de disponibilidade de recursos humanos, os dados de rotatividade se fazem importantes e necessários para que se possa ter um delineamento dos programas

de administração de carreiras, sistemas de avaliação e planejamento de sucessão. Tendo maior relevância ainda estes dados quando acontece a rotatividade indesejada, que é o desligamento por iniciativa do profissional (MANZINI, 1987).

A rotatividade não é uma causa, mas sim o efeito de algumas variáveis internas e externas. Corresponde às variáveis externas, a situação de oferta e procura das empresas, a conjuntura econômica, as oportunidades no mercado. Já as variáveis internas estão à política salarial e de benefícios, o estilo de gerencia, as oportunidades de crescimento que a organização oferece, o relacionamento, as condições ambientais e psicológicas do trabalho (CHIAVENATO, 1999).

2.4.4 Remuneração

Um dos fatores que mais desmotiva os funcionários é quando ele se sente injustiçado quanto à sua remuneração, afetando assim não só o seu nível material, mas também seu psicológico. Fazendo assim quase que obrigatório haver uma coerência entre as remunerações concedidas ao pessoal de uma mesma empresa (LACOMBE, 2005).

Como parceiro da organização, cada profissional está interessado em investir seu tempo, trabalho, dedicação, esforço pessoal, conhecimentos e habilidades, desde que receba o adequado para isso. As organizações estão dispostas em investir em recompensas para os profissionais, desde que desses profissionais ela possa receber contribuições que os ajudem a alcançar seus objetivos. Assim, acontece a remuneração total, que é composta de três componentes principais, que são a remuneração básica, os incentivos salariais e os benefícios (CHIAVENATO, 1999).

A remuneração precisa ser cuidada e bem administrada para acarretar em um bom convívio entre a empresa e o empregado. Fazendo-se assim a gestão da remuneração uma das tarefas mais importantes e complexas dentro da gestão de pessoas (FRANÇA, 2007).

Segundo Lacombe (2005, p.146), “As pessoas tendem a se auto avaliar com benevolência e a julgar que merecem uma remuneração maior do que aquela considerada adequada pela empresa”.

Para Chiavenato (1999, p.224), “Remuneração é o pacote de recompensas quantificáveis que um empregado recebe pelo seu trabalho”.

“Remunerar é uma das principais funções da organização; por essa razão, esta sempre mereceu especial atenção dos acionistas, dirigentes e administradores de empresas” (MARRAS, 2002, p.3).

2.5 COMUNICAÇÃO

Comunicação é o processo de se passar informação e se ter compreensão de uma pessoa para outra. A comunicação se faz através de transações entre pessoas, é o ponto que liga as pessoas para que compartilhem sentimentos, conhecimentos, idéias, fatos, pensamentos, conhecimentos. Toda comunicação envolve pelo menos duas pessoas, a que envia a mensagem e a pessoa que recebe a mensagem (CHIAVENATO, 2002).

A comunicação nas organizações depende da qualidade da comunicação das pessoas, se as pessoas da organização se comunicam bem, com facilidade e bom entendimento, os processos de comunicação da organização tendem a serem bons e entendidos com facilidade também. Cabendo aos gestores da empresa fazerem com que a comunicação circule em três direções, sendo elas, para cima, para baixo e para os lados (MAXIMIANO, 2004).

Segundo Chiavenato (2002), existem cinco elementos fundamentais no processo de comunicação, que são: O emissor ou fonte, que é a pessoa, coisa ou processo que emite a mensagem; o transmissor ou codificador, que é o que liga a fonte ao canal; o canal, que é o que separa a fonte do destino; o receptor ou decodificador, que é o equipamento que está entre o canal e o destino, e por fim o destino, que é o destinatário da mensagem. Alonso (2002) ratifica este aspecto quando define que para se obter adequado processo de comunicação, se fazem necessários o emissor, o receptor, a mensagem, o código e o veículo.

A comunicação se faz tão importante para o agrupamento humano, quanto o sistema nervoso para o corpo, sem a comunicação, as relações estabelecidas por diversos grupos humanos seriam impossíveis, sejam elas de trabalho, comerciais ou familiares (PIMENTA, 2006). A comunicação é de grande importância para qualquer processo administrativo, tendo que ser trabalhada de forma planejada, sendo ela a base de existência de qualquer empresa (TAVARES, 2007).

Conforme Maximiano (2004), Se não houver transmissão de informação ou significado, não há comunicação. Existe no processo de comunicação os seguintes elementos, o emissor, receptor, mensagem, canal de comunicação, ruídos e o feedback.

Segundo Tomasi e Medeiros (2007), a sociedade atualmente deseja que a organização seja comprometida e cuide de nosso planeta, querem que as empresas respeitem os trabalhadores, preços acessíveis, ou seja, esta sociedade quer saber o que move a organização além do lucro. Portanto, querem informações detalhadas e precisas, querem ter com a organização uma boa comunicação.

Para Gil (2001), Saber se comunicar é uma habilidade que todos os gestores deveriam dominar, pois na grande maioria das vezes estes necessitam exprimir-se oralmente ou se comunicar com mais pessoas. E embora o ato de se comunicar se desenvolve quase que naturalmente nas pessoas e é uma das capacidades humanas fundamentais, muitos ainda não sabem se comunicar. E estes gestores que não sabem se comunicar acaba confundindo o ato de informar com o ato de se comunicar, quando que o ato de informar é simplesmente um ato que envolve a pessoa que tem uma informação a dar esta informação, já o ato de se comunicar tem que fazer algo tornar-se comum, tem que se fazer entender, provocar reações no outro.

2.6 LIDERANÇA

A liderança é um dos papéis dos administradores. Quem desempenha um papel de liderança influencia o comportamento de um ou mais liderados, estando a capacidade de liderar ligada com o processo de motivação, estando em uma situação de mútua dependência entre líder e liderados. A liderança depende dos seus liderados para alcançar suas metas e objetivos, assim como os liderados dependem de seus líderes. O que motiva os liderados é a identidade de interesses de suas necessidades, aspirações com as proposições dos líderes (MAXIMIANO, 2004).

Conforme Gil (2001, p.220), “Gestores precisam permanentemente atuar como líderes, já que liderança nada mais é do que a forma de direção baseada no prestígio pessoal e na aceitação dos subordinados”.

O líder influencia as pessoas na empresa através do poder que tem, podendo-se notar três tipos de poder, sendo eles, o poder legítimo, que é o poder dado pela posição que se ocupa na organização. O poder referente, que é a pessoa que se torna uma liderança através do exemplo, e o poder do saber, que é o poder baseado nos conhecimentos que a pessoa tem (LACOMBE, 2005).

A liderança nos últimos tempos vem sendo um assunto muito abordado nos meios organizacionais e de bastante conflito, profissionais que ocupam cargos de liderança está sendo cada vez mais exigidos e tendo que se adaptarem as constantes mudanças (GABRIEL, 2014).

O líder deve sempre estar olhando à frente, mostrando a direção que deseja conduzir a organização ou até mesmo seu setor. O líder exerce sua influência sobre as pessoas, orientando-as a atingir metas, devendo sempre passar sua visão claramente aos outros, para que todos consigam entender os objetivos a serem alcançados (BATEMAN; SNELL, 2006).

Segundo Maximiano (2004, p.217), “A liderança não é apenas um atributo de uma pessoa ou de um grupo, mas um processo social complexo”

A liderança faz parte do campo da cultura, a liderança se faz dentro de certas ocasiões, dependendo das condições onde se está imerso (DIAS, 2003).

A liderança de uma empresa deve ser capaz de alcançar objetivos através das pessoas que são lideradas, agindo o líder então de diversas maneiras, dentre elas, ordenando, comandando, motivando, persuadindo. Descobrimo e interpretando cada maneira de agir em determinados momentos e com cada pessoa, visando o alcance dos objetivos da organização (LACOMBE, 2005).

As organizações traçam sua linha básica de liderança ideal, implementando posteriormente programas de desenvolvimento gerencial que busquem os objetivos propostos, e complementá-los com características pessoais de cada líder, tem que ser posto pela empresa os valores fundamentais e a direção que seu líder deve ter e seguir, mas ao mesmo tempo deve se permitir que a liderança consiga complementar essa direção e valores com suas características pessoais (MARRAS, 2005).

Conforme Lacombe (2005, p.203), “Líderes são agentes de mudança e devem ser capazes de inspirar coragem a seus seguidores”.

2.7 MOTIVAÇÃO

A motivação para o trabalho é um estado de disposição psicológica, interesse ou vontade de buscar ou realizar um objetivo, tarefa ou meta. Quando se fala que uma pessoa está motivada para o trabalho, quer se disser que esta pessoa está com disposição favorável ou positiva para realizar o trabalho proposto (MAXIMIANO, 2004).

“Motivação é a força que estimula as pessoas a agir” (GIL, 2001, p.202).

Conforme Aquino (1980, p.239),

A motivação para o trabalho é um estado de espírito positivo, que permite ao indivíduo a realização das tarefas do cargo e de seu pleno potencial. É a gasolina interior para se enfrentarem os desafios da função e da organização. É a paixão com que o indivíduo exerce uma missão, alcançando satisfação quando os objetivos são alcançados.

As pessoas são diferentes em relação à motivação, existem diferentes padrões, comportamentos, valores de pessoa para pessoa, sendo a percepção de motivação se diferenciando de profissional para profissional (ANTUNES, 2005).

O ambiente externo à empresa e os fatores individuais são importantes no que se diz respeito à motivação, não devendo ser observados somente a influência da organização quando se trata de motivação no trabalho(AQUINO, 1980).

Cada pessoa tem suas prioridades, necessidades e desejos, sendo assim, o que motiva uma pessoa pode não ser válido para outra. Cabe a organização criar condições para que os diversos tipos de motivações sejam atingidos, para que os resultados sejam atingidos. Todas as pessoas possuem algum tipo de motivação, mas que muitas vezes estão canalizadas para fora da empresa é preciso tentar descobrir quais obstáculos está impedindo estas pessoas a canalizarem esta motivação também para a organização (LACOMBE, 2005).

Segundo Gil (2001), a motivação sempre tem origem numa necessidade da pessoa, sendo que as motivações das pessoas dependem das forças de seus motivos, e os motivos é o que impulsionam e mantém o comportamento das pessoas. Podendo identificar os motivos como necessidades, dizendo assim que as pessoas são movidas por suas necessidades. Fazendo com que a maior necessidade em um determinado momento conduza a pessoa a certa atividade.

A motivação para o trabalho é um resultado complexo entre os motivos internos das pessoas e os motivos externos. Os motivos internos é o que faz com

que cada pessoa seja capaz de fazer certas atividades e outras não, são os impulsos interiores, de natureza fisiológica e psicológica. Já os motivos externos são os incentivos ou estímulos que o ambiente oferece (MAXIMIANO, 2004).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Metodologia é a ciência do caminho, isto é, um caminho racional que tem por finalidade facilitar o conhecimento, tendo de certa forma como caminho a possibilidade implícita de servir para que diversas outras pessoas consigam o percorrer, podendo ser repetidamente seguido (MAGALHÃES, 2005).

Conforme Pádua (1996, p.18), “Um método científico passa a ser o parâmetro para o conhecimento verdadeiro e a experimentação, a fonte de autoridade para a fundamentação do saber”.

A metodologia da pesquisa trás uma análise criteriosa dos processos de conhecimento, valores e ideologias, se preocupando com os conhecimentos e suas etapas (MAGALHÃES, 2005).

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Segundo Goldenberg (2000), a pesquisa científica necessita de certa flexibilidade, capacidade de se observar e de interagir com os pesquisados, sempre sendo visados os objetivos da pesquisa e nunca se iniciando a pesquisa sem prever os passos que serão dados.

Para Oliveira (1997, p.118), “A pesquisa, tanto para efeito científico como profissional, envolve a abertura de horizontes e a apresentação de diretrizes fundamentais, que podem contribuir para o desenvolvimento do conhecimento”.

A presente pesquisa elaborada pelo autor tem por finalidade analisar os fatores que influenciam o nível de satisfação dos profissionais de um Supermercado. Sendo que quanto aos fins de investigação esta pesquisa terá caráter descritiva. E quanto aos meios de investigação será pesquisa de campo e pesquisa bibliográfica.

3.1.1 Pesquisa Descritiva

Na pesquisa descritiva se tem por conclusão observar, registrar e analisar os pontos, sem entrar no mérito de seu conteúdo. Não ocorrendo na pesquisa

descritiva à intervenção, interferência do pesquisador, que busca apenas descobrir a ocorrência com que o fenômeno ocorre (OLIVEIRA, 1997).

Este método de pesquisa descritiva descreve o objeto a ser analisado procurando descobrir suas características, freqüência com que um fenômeno ocorre, suas causas, sua natureza, suas relações e conexões com outros fenômenos (BARROS; LEHFELD, 2000).

Conforme Gil (2002), a descrição das características é o grande objetivo da pesquisa descritiva, sendo estas características tanto de um estudo, quanto de uma população ou fenômeno.

3.1.2 Pesquisa de Campo

Consiste na observação dos fatos ocorrendo com espontaneidade, coletando dados e registrando variáveis para futuras análises. Este tipo de pesquisa permite o estabelecimento de relações entre variáveis independentes com variáveis dependentes, sendo todas as variáveis e dados observados e comprovados (OLIVEIRA, 1997).

Pesquisa de campo é a verificação prática que se realiza no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno e ou que tenha elementos que o expliquem. Podendo ser inclusos nestas pesquisas de campo entrevistas, testes, questionários e observação dos participantes (VERGARA, 2010).

Conforme LAKATOS e MARCONI (1991), se fazem necessário na pesquisa de campo que haja observação dos fenômenos e fatos em forma de coleta de dados, se fazendo o registro de tudo o que se pode ser considerável para a análise a ser feita. Para que se tenha uma pesquisa de campo, se faz necessário uma pesquisa bibliográfica primeiramente sobre o tema, para que se tenha um embasamento científico, e em conseqüência se faz fundamental que se determine as técnicas que serem empregadas na coleta de dados, assim como a determinação da amostra.

3.1.3 Pesquisa Bibliográfica

Dmitruk (2009), afirma que a pesquisa bibliográfica tem por objetivo levantar informações sobre assuntos, temas já abordados por outros pesquisadores, fazendo sempre uma análise das contribuições teóricas sobre o tema de interesse.

Ainda para Dmitruk (2009, p.68), “A pesquisa bibliográfica é considerada o primeiro passo do trabalho científico, em toda e qualquer área do conhecimento”.

Para Oliveira (1997), a pesquisa bibliográfica é constantemente confundida com a pesquisa documental e isso é um erro, pois a pesquisa bibliográfica se faz mais ampla que a documental, mesmo podendo ser feita ao mesmo tempo em que a pesquisa de campo e de laboratório. A pesquisa bibliográfica tem por utilidade conhecer as variadas formas de contribuição científica que se apresentam sobre algum assunto ou fenômeno.

Conforme Lakatos (1991), a pesquisa bibliográfica torna visível tudo o que já foi publicado em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, passando por pesquisas, monografias, teses, entre outras formas. O seu intuito é mostrar ao pesquisador tudo o que já foi escrito sobre algum assunto.

“A pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras” (LAKATOS, 1991. p.183).

3.2 DEFINIÇÃO DA ÀREA E POPULAÇÃO ALVO

Segundo Lakatos (1991), a parte de coleta de dados que visa definir a área e população a ser pesquisada, é uma tarefa que se leva algum tempo, sendo cansativa, exigindo do pesquisador paciência, perseverança, além de um bom preparo anteriormente.

Para Roesch (2007), população é o grupo de pessoas ou empresas que se faz de interesse para se pesquisar afim de um determinado propósito, dependendo de alguns fatores, como, o tamanho da população ou tempo dos entrevistadores se faz necessário tirar uma parcela do total da população para realizar a pesquisa.

A amostra é uma parte da população, que é encontrada estatisticamente quando a população a ser pesquisada é demasiadamente grande, tornando inviável a utilização total de pessoas (GIL, 1996).

Segundo Gil (1996), quando se coleta os dados de todo o universo pesquisado se tem um censo, quando isto se torna possível, o resultado tende a ser mais preciso e satisfatório.

Com base nisto, a pesquisa terá como população alvo todos os profissionais do Supermercado em estudo, que está localizado na cidade Criciúma-SC, com mais de 18 anos de atividades, contendo 120 funcionários. Sendo assim estudados 100% da população, realizando um censo.

Quadro 1: Estrutura População-Alvo

Objetivo	Período	Extensão	Unidade de Amostragem	Elemento
Analisar o nível de satisfação dos profissionais em um Supermercado de Criciúma-SC	Primeiro semestre de 2016	Supermercado	Todo o Supermercado	Todos os profissionais

Fonte: Autor do Trabalho (2015).

Quadro 2: Fontes de Pesquisa Bibliográfica

(continua)

Assunto	Tema Abordado	Autores
Introdução	Introdução	CHIAVENATO, 2002; LUZ, 2003; LEVY, 2000.
	Situação Problema	LUZ, 2003.
	Justificativa	LUZ, 2003; CARVALHO, 1999; GIL, 2001.
Fundamentação Teórica	As Organizações e as Pessoas	CHIAVENATO, 2002; CHIAVENATO, 2003; BARNARD, 1971; MAXIMIANO, 2004; CASADO, 2002; CITADIN, 2010.

	Clima Organizacional	CHIAVENATO, 2000; CHIAVENATO, 2002; LACOMBE, 2005; SIMCSIK, 2001; TEIXEIRA, 2002; LUZ, 2003; GIL, 2001; PAHOHECK, 2011; FURTADO, 2009.
--	----------------------	--

Quadro 3: Fontes de Pesquisa Bibliográfica

(continuação)

Assunto	Tema Abordado	Autores
Fundamentação Teórica	Cultura Organizacional	LUZ, 2003; LACOMBE, 2005; GIL, 2001; MARRAS, 2000; DIAS, 2003; FLEURY, 2002.
	Qualidade de Vida no Trabalho	GIL, 2001; MARRAS, 2005; CHIAVENATO, 1999; CHIAVENATO, 2002; CHIAVENATO, 2004; ARRELANO, 2002; LIMONGI-FRANÇA, 2002.
	Processo de Gestão de Pessoas	GIL, 2001; CHIAVENATO, 1999; FRANÇA, 2007.
	Recrutamento e Seleção	FRANCO, 2002; CHIAVENATO, 1999; CHIAVENATO, 2002; GIL, 2001; LACOMBE, 2005; AQUINO, 1980.
	Treinamento e Desenvolvimento	GIL, 2001; CHIAVENATO, 1999; CHIAVENATO, 2002; LACOMBE, 2005; FRANÇA, 2007; AQUINO, 1980; OPALOSKI, 2014.
	Rotatividade	CHIAVENATO, 1999; CHIAVENATO, 2002; MANZINI, 1987.
	Remuneração	LACOMBE, 2005; CHIAVENATO, 1999; FRANÇA, 2007; MARRAS, 2002.
	Comunicação	CHIAVENATO, 2002; MAXIMIANO, 2004; ALONSO, 2002; PIMENTA, 2006; TAVARES, 2007; TOMASI, 2007; MEDEIROS, 2007; GIL, 2001.

	Liderança	GIL, 2001; MAXIMIANO, 2004; LACOMBE, 2005; BATEMAN, 2006; SNELL, 2006; DIAS, 2003; MARRAS, 2005; GABRIEL, 2014.
	Motivação	GIL, 2001; AQUINO, 1980;

Quadro 4: Fontes de Pesquisa Bibliográfica

(conclusão)

Assunto	Tema Abordado	Autores
Fundamentação Teórica	Motivação	MAXIMIANO, 2004; LACOMBE, 2005; ANTUNES, 2005.
Procedimentos Metodológicos	Procedimentos Metodológicos	MAGALHÃES, 2005; PÁDUA, 1996.
	Delineamento da Pesquisa	GOLDENBERG, 2000; OLIVEIRA, 1997; BARROS, 2000; LEHFELD, 2000; GIL, 2002; VERGARA, 2010; LAKATOS, 1991; MARCONI, 1991; DMITRUK, 2009.
	Definição da Área e População Alvo	LAKATOS, 1991; ROESCH, 2007; GIL, 1996.
	Plano de Coleta de Dados	MARTINS, 2000; LAKATOS, 1991; VERGARA, 2010.
	Plano de Análise de Dados	OLIVEIRA, 1997; MARTINS, 2009; THEÓPHILO, 2009; FACHIN, 2001.

Fonte: Autor do Trabalho (2015).

3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS

O instrumento utilizado para a coleta de dados da presente pesquisa será um questionário composto por perguntas fechadas e entregues pessoalmente aos profissionais. Através deste método, o pesquisador busca respostas concretas sobre o atual nível de satisfação dos profissionais de um Supermercado de Criciúma-SC.

Segundo Martins (2000), são chamados de dados secundários os dados já coletados, que se encontra em arquivos, banco de dados, entre outros. Já os dados primários são aqueles colhidos diretamente na fonte.

Questionário é um instrumento de coleta de dados, composto por uma ordem de perguntas que precisam ser respondidas por escrito e de preferência sem a presença de quem a fez. De uma maneira geral, os questionários devem ser enviados pelo pesquisador por correios, ou entregues pessoalmente, e após o preenchimento serem devolvidos, devendo ser enviado junto ao questionário uma carta explicando a sua importância, e a data referente à devolução do mesmo(LAKATOS, 1991).

Conforme Vergara (2010), os questionários são identificados por uma ordem de perguntas entregues a quem vai respondê-lo, podendo ele ser aberto ou fechado. O ideal é que um questionário não fique muito repetitivo em suas alternativas quando fechado, e que se tenha um número razoável de perguntas, número este que atenda a culminar as dúvidas do pesquisador e ao mesmo tempo não canse o entrevistado. Sempre sendo lembrando que um questionário é aplicado e não somente entregue.

Quadro 5: Plano de Coleta de Dados

Objetivos Específicos	Documentos	Localização
Conhecer o perfil dos profissionais	Questionário Aplicado	Supermercado da cidade de Criciúma-SC
Identificar os fatores que promovem a satisfação e a insatisfação dos profissionais no ambiente de trabalho	Questionário Aplicado	Supermercado da cidade de Criciúma-SC
Diagnosticar os fatores positivos e negativos obtidos através da pesquisa	Questionário Aplicado	Supermercado da cidade de Criciúma-SC
Apresentar sugestões de melhorias frente aos resultados obtidos	Questionário Aplicado e Através do Referencial Teórico	Supermercado da cidade de Criciúma-SC

Fonte: Autor do Trabalho (2015).

3.4 PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS

As abordagens quantitativas e qualitativas são dois métodos diferentes na forma como abordam o problema que está sendo o objeto de estudo, sendo assim a natureza e o nível de aprofundamento do problema que irá ajudar a escolher do método mais indicado (OLIVEIRA, 1997).

Segundo Oliveira (1997), o método quantitativo como o próprio nome já indica se trata de quantificar os dados obtidos através da pesquisa, sendo este método muito utilizado nas pesquisas descritivas, onde se busca descobrir e classificar variáveis.

Para Martins e Theóphilo (2009), quando se trata da realização de um trabalho científico, o pesquisador poderá empreender uma pesquisa quantitativa, isto é, organizar, sumarizar, caracterizar e interpretar os dados coletados.

O método quantitativo é uma forma de atribuir números a acontecimentos, formas, fenômenos, de modo que proporcione informações úteis. A quantificação busca e entrega resultados eficazes (FACHIN, 2001).

Através das respostas obtidas com a pesquisa, os resultados serão demonstrados através de gráficos que ajudarão na quantificação e análise dos dados. Por meio da ferramenta "EXCEL", os dados extraídos serão tratados, traduzidos para números e tabulados para que sejam entendidos graficamente. Com todos os dados tratados e demonstrados em cada tabela, busca se mostrar estatisticamente a situação encontrada em cada pergunta do questionário aplicado. Sendo aplicada na pesquisa a abordagem quantitativa buscando quantificar os resultados, medindo as opiniões e preferências dos entrevistados.

3.5 SÍNTESE DOS PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O quadro a seguir mostra uma síntese dos procedimentos metodológicos que serão usados na pesquisa.

Quadro 6: Síntese do delineamento da pesquisa

(continua)

Objetivos Específicos	Tipo de pesquisa quanto aos fins	Meios de investigação	Classificação dos dados da pesquisa	Técnica de coleta de dados	Procedimentos de coleta de dados	Técnica de análise dos dados
-----------------------	----------------------------------	-----------------------	-------------------------------------	----------------------------	----------------------------------	------------------------------

Conhecer o perfil dos profissionais	Descritiva	Pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo	Primários	Questionário	Aplicação de questionário	Quantitativa
Identificar os fatores que promovem a satisfação e a insatisfação dos profissionais no ambiente de trabalho	Descritiva	Pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo	Primários	Questionário	Aplicação de questionário	Quantitativa

Quadro 7: Síntese do delineamento da pesquisa

(conclusão)

Objetivos Específicos	Tipo de pesquisa quanto aos fins	Meios de investigação	Classificação dos dados da pesquisa	Técnica de coleta de dados	Procedimentos de coleta de dados	Técnica de análise dos dados
Diagnosticar os fatores positivos e negativos obtidos através da pesquisa	Descritiva	Pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo	Primários	Questionário	Aplicação de questionário	Quantitativa
Apresentar sugestões de melhorias frente aos resultados obtidos	Descritiva	Pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo	Primários			Quantitativa

Fonte: Autor do Trabalho (2015).

4 ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA

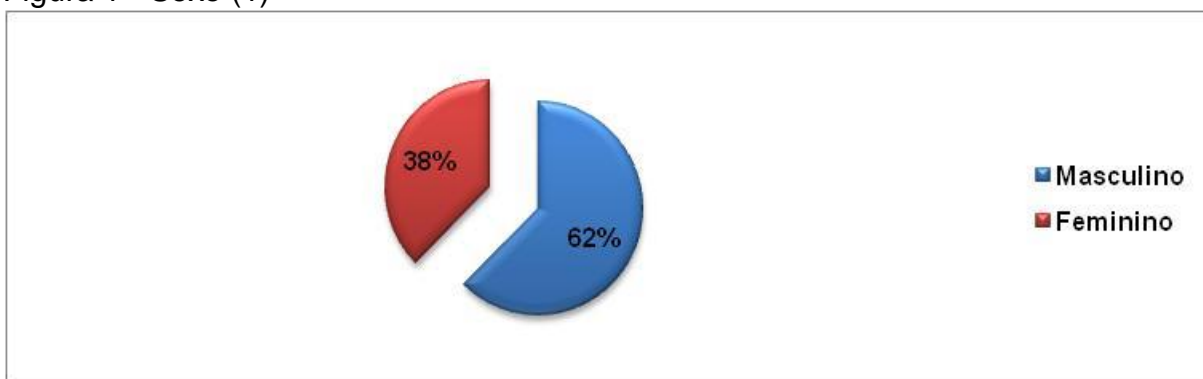
Neste capítulo serão apresentados os resultados da pesquisa, visando mostrar o perfil dos pesquisados e as suas percepções acerca das variáveis: Autonomia, responsabilidade, realização profissional, qualidade de vida no trabalho, comunicação, remuneração, benefícios, carreira, liderança, relacionamento interpessoal, valorização profissional, treinamento e desenvolvimento, estabilidade no emprego, condições físicas de trabalho, imagem da empresa e o trabalho em equipe.

Sendo que todos os profissionais da empresa em estudo responderam ao questionário, obtendo 120 questionários respondidos através da escala de importância sendo atribuída da seguinte forma: Concordo Muito; Concordo; Não Tenho Opinião; Discordo; Discordo Muito. Identificando e avaliando a satisfação e insatisfação dos profissionais em relação às variáveis com o objetivo de se verificar como se apresenta o clima organizacional da empresa em estudo.

4.1 CATEGORIA 01: PERFIL DOS PROFISSIONAIS

As perguntas a seguir têm por objetivo identificar o perfil dos profissionais, se levando em consideração o sexo, faixa etária, estado civil, escolaridade, tempo de serviço na empresa e o setor em que trabalha no Supermercado da pesquisa.

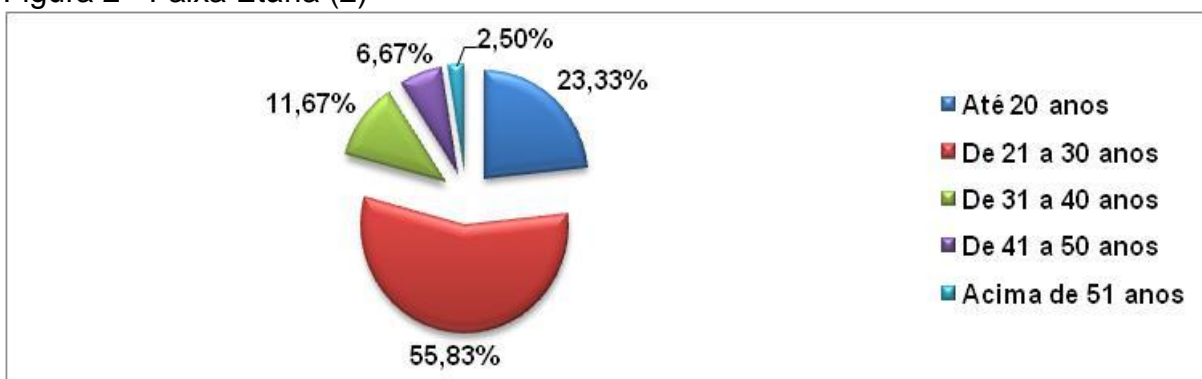
Figura 1 - Sexo (1)



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Analisando a Figura 1, pode se notar que existem mais homens do que mulheres trabalhando na empresa, sendo 62,50% (75 homens) e 37,50% (45 mulheres). Notando-se uma maioria do sexo masculino, mas com espaço para ambos os sexos.

Figura 2 - Faixa Etária (2)

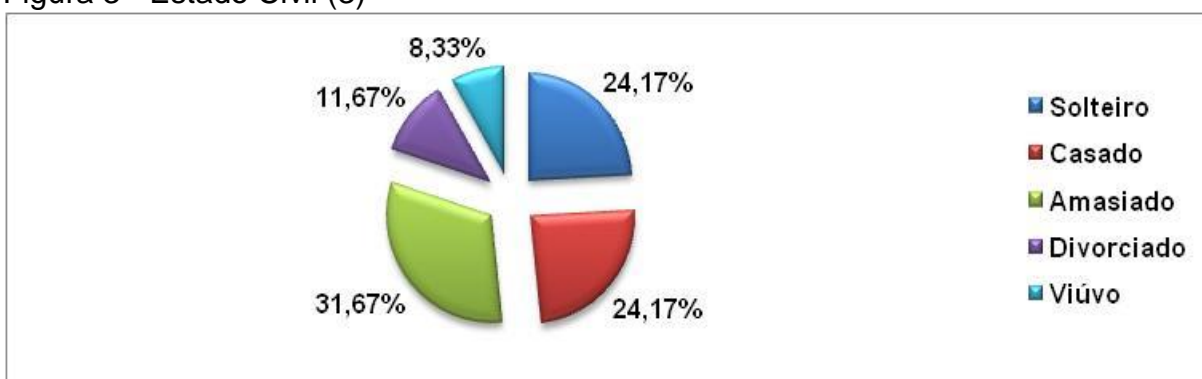


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

De acordo com a Figura 2, a faixa etária com maior quantidade é a de 55,83% (sessenta e sete profissionais) com idade entre 21 a 30 anos, 23,33% (vinte e oito profissionais) com idade até 20 anos, 11,67% (quatorze profissionais) com idade entre 31 a 40 anos, 6,67% (oito profissionais) com idade entre 41 a 50 anos e 2,50% (três profissionais) com idade acima de 51 anos.

Observa-se que a maioria dos profissionais da empresa está em uma faixa etária de até 30 anos, um perfil jovem de profissionais.

Figura 3 - Estado Civil (3)

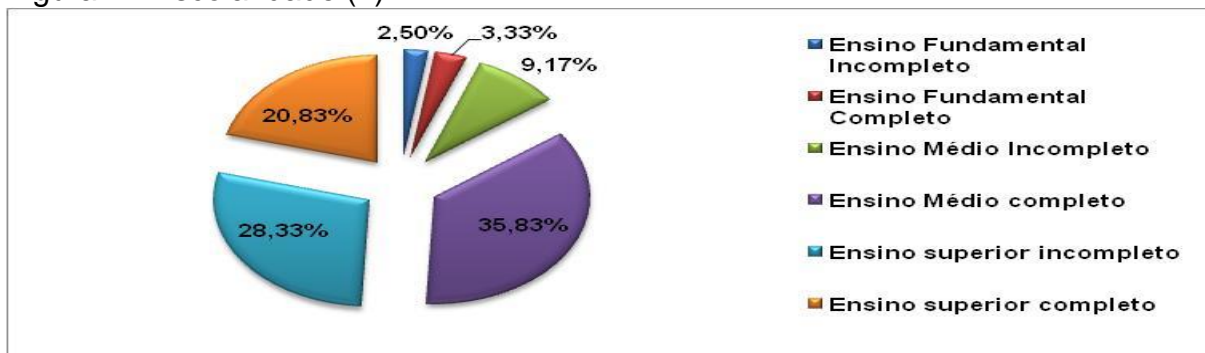


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Na Figura 3, verifica-se que 31,67% (trinta e oito profissionais) são amasiados, 24,17% (vinte e nove profissionais) são casados, 24,17% (vinte e nove

profissionais) são solteiros, 11,67% (quatorze profissionais) são divorciados e 8,33% (dez profissionais) são viúvos.

Figura 4 - Escolaridade (4)

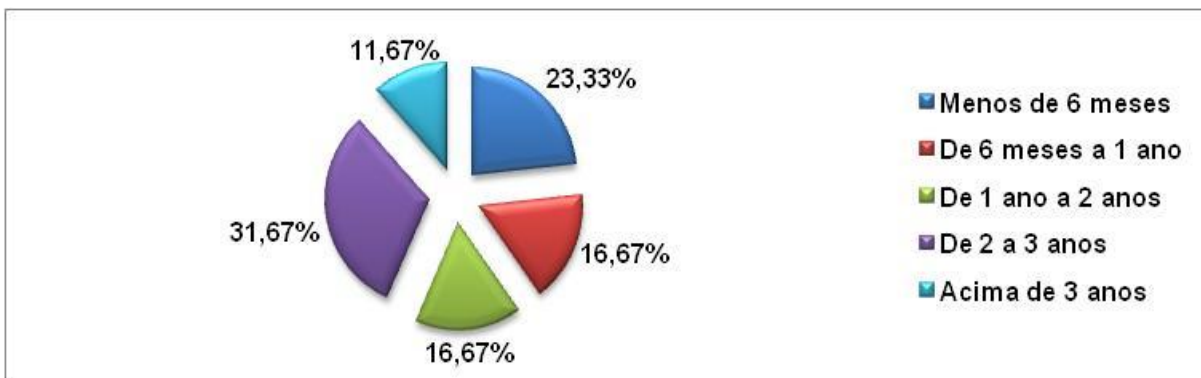


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Quanto à escolaridade dos profissionais da empresa, verifica-se na Figura 4 que, 35,83% (quarenta e três profissionais) possuem ensino médio completo, 28,33% (trinta e quatro profissionais) possuem ensino superior incompleto, 20,83% (vinte e cinco profissionais) possuem ensino superior completo, 9,17% (onze profissionais) possuem ensino médio incompleto, 3,33% (quatro profissionais) possuem ensino fundamental completo e 2,50% (três profissionais) possuem o ensino fundamental incompleto.

Verifica-se que os profissionais da empresa possuem um nível de escolaridade em sua grande maioria ensino médio completo, e com alto número de profissionais com ensino superior em andamento e ensino superior completo, apresentando assim, um ponto positivo para a empresa, pois, demonstra que a empresa possui um quadro de profissionais mais qualificados e preparados para assumir determinadas funções.

Figura 5– Tempo de serviço na empresa (5)

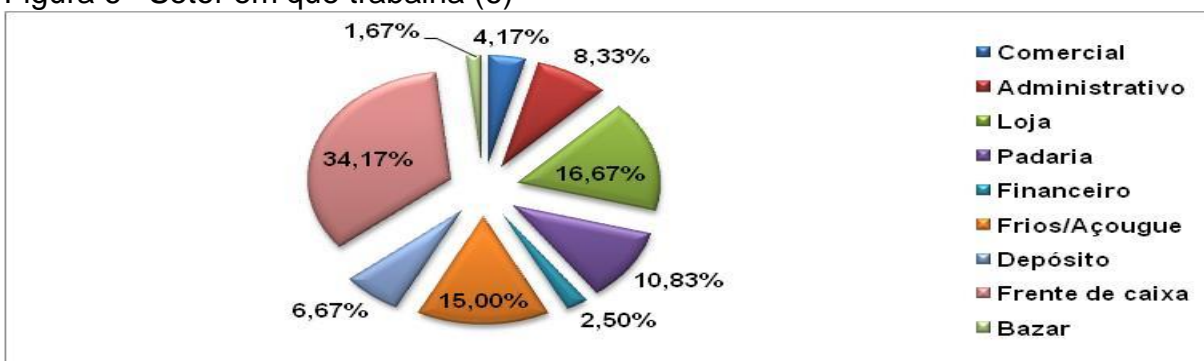


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Em relação ao tempo de serviço na empresa, obtém-se na Figura 5, 31,67% (trinta e oito profissionais) trabalham de 2 a 3 anos, 23,33% (vinte e oito profissionais) trabalham a menos de 6 meses, 16,67% (vinte profissionais) trabalham de 6 meses a 1 ano, 16,67% (vinte profissionais) trabalham de 1 a 2 anos, 11,67% (quatorze profissionais) trabalham a mais de 3 anos na empresa.

É possível verificar que o tempo de serviço na empresa é bem diversificado, notando-se que a empresa consegue reter profissionais e ao mesmo tempo fazer uma rotatividade saudável.

Figura 6– Setor em que trabalha (6)



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

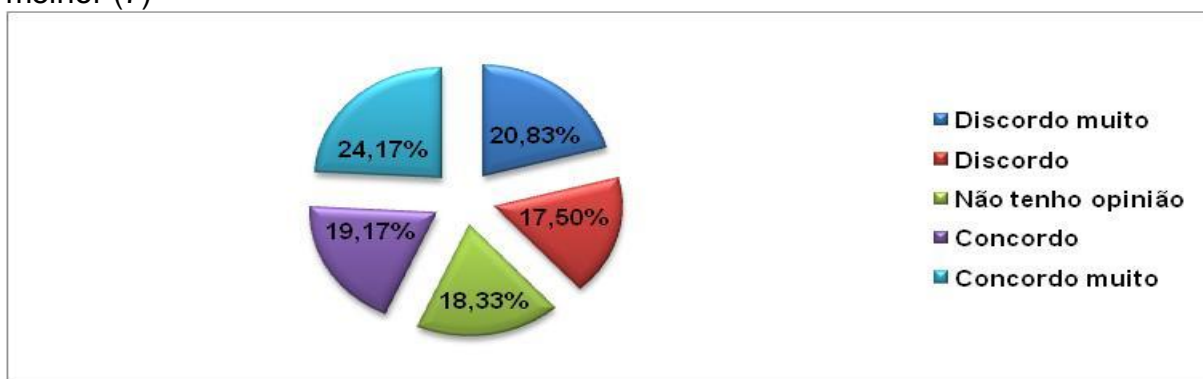
Na figura observa-se o setor em que se trabalha, constatando que 34,17% (quarenta e um profissionais) pertencem ao setor frente de caixa, 16,67% (vinte profissionais) pertencem ao setor de loja, 15,00% (dezoito profissionais) pertencem ao setor de frios/açougue, 10,83% (treze profissionais) pertencem ao setor de padaria, 8,33% (dez profissionais) pertencem ao setor administrativo, 6,67% (oito profissionais) pertencem ao setor depósito, 4,17% (cinco profissionais) pertencem ao

comercial, 2,50% (três profissionais) fazem parte do setor financeiro e 1,67% (dois profissionais) pertencem ao bazar.

4.2 CATEGORIA 02: AUTONOMIA

Autonomia é a liberdade dos profissionais na realização de suas tarefas e funções, podendo intervir e participar das ações da empresa, discutindo e dialogando sobre mudanças na empresa, em sua função e na organização (CITADIN, 2010).

Figura 7– Tenho liberdade para fazer o meu trabalho da forma como considero melhor (7)

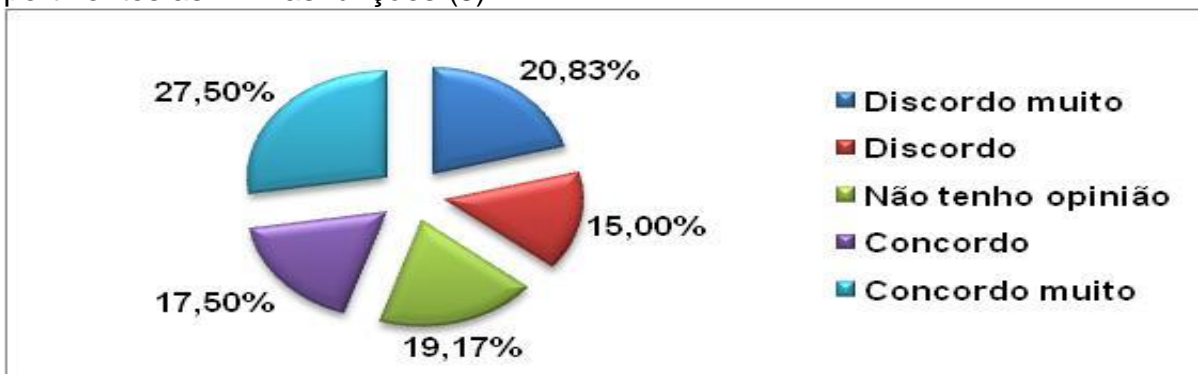


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Com base na figura 7, se consegue notar que 24,17% (vinte e nove profissionais) concordam muito com a afirmativa de que possuem liberdade para fazerem seu trabalho da forma com considerem melhor, 20,83% (vinte e cinco profissionais) discordam muito, 19,17% (vinte e três profissionais) concordam, 18,33% (vinte e dois profissionais) não tem opinião e 17,50% (vinte e um profissionais) discordam.

Nota-se que a maioria dos profissionais encontram-se insatisfeitos com este fator, sendo este um mau sinal, tendo a empresa que ir a busca de maneira que possam melhorar o contentamento destes profissionais.

Figura 8– A empresa exige um procedimento rígido para execução das atividades pertinentes as minhas funções (8)

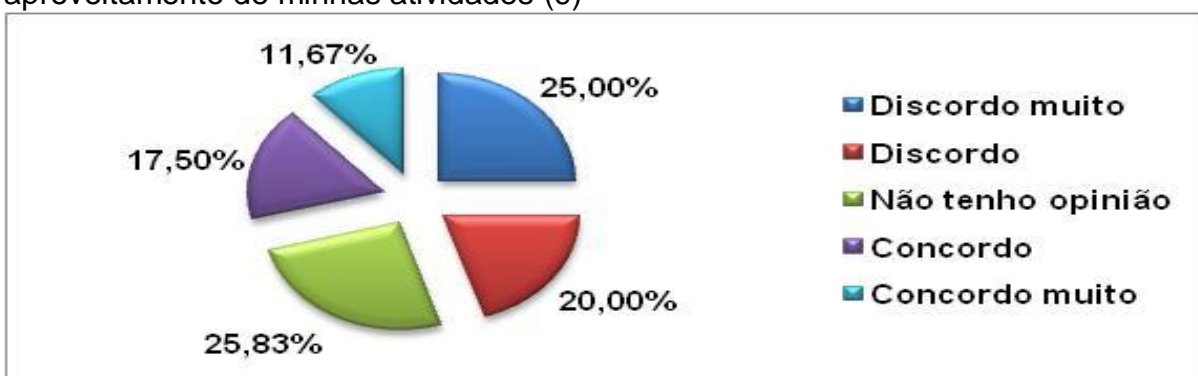


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Quanto à exigência de um procedimento rígido para executar as atividades conforme Figura 8, 27,50% (trinta e três profissionais) concordam muito, 20,83% (vinte e cinco profissionais) discordam muito, 19,17% (vinte e três profissionais) não tem opinião, 17,50% (vinte e um profissionais) concordam e 15,00% (dezoito profissionais) discordam.

Demonstrando que a maioria dos profissionais afirma que não há um procedimento rígido na execução de suas funções, podendo ser encarado como um ponto favorável a empresa, pois os profissionais tendem a ter maior autonomia para executar suas funções.

Figura 9– Sou eu quem organiza minha rotina de trabalho para melhor aproveitamento de minhas atividades (9)



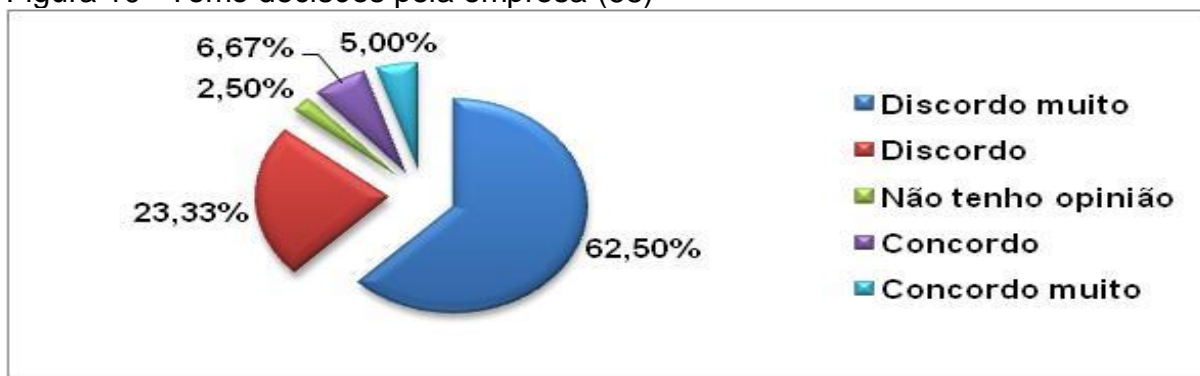
Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Conforme Figura 9, 25,83% (trinta e um profissionais) não têm opinião quanto à questão em que se são eles quem organiza suas rotinas de trabalho para seu melhor aproveitamento, quanto 25,00% (trinta profissionais) discordam muito,

20,00% (vinte e quatro profissionais) discordam, 17,50% (vinte e um profissionais) concordam e 11,67% (quatorze profissionais) concordam muito.

Observa-se que a maioria dos profissionais não organiza sua rotina de trabalho, sendo que com os profissionais organizando suas rotinas de trabalho conseguem um melhor aproveitamento de suas atividades, assim, podendo render mais.

Figura 10– Tomo decisões pela empresa (68)



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

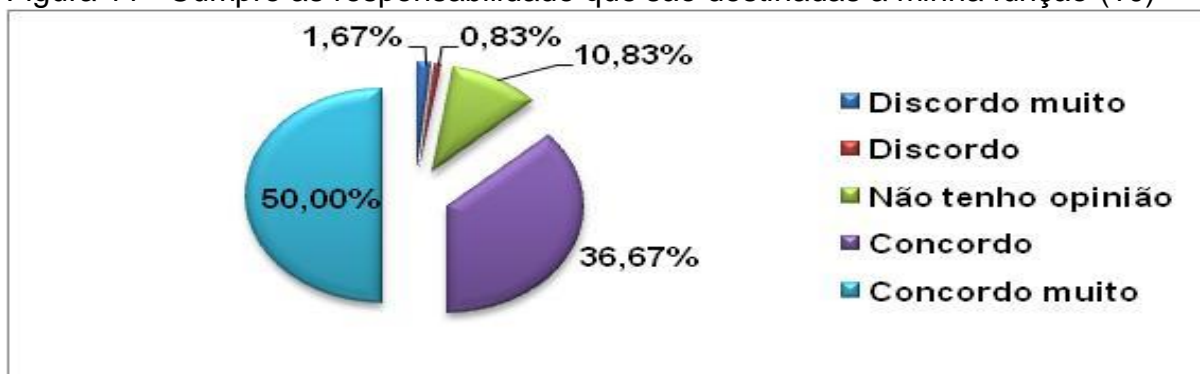
De acordo com a Figura 10, 62,50% (setenta e cinco profissionais) discordam muito em relação a poderem tomar decisões pela empresa, 23,33% (vinte e oito profissionais) discordam, 6,67% (oito profissionais) concordam, 5,00% (seis profissionais) concordam muito e 2,50% (três profissionais) não têm opinião.

Deste modo analisa-se que a maioria dos profissionais não toma decisões pela empresa, mostrando que fica restrita esta autonomia de decisões a alguns cargos específicos, podendo ser um pouco mais difundida esta prática a outros profissionais.

4.3 CATEGORIA 03: RESPONSABILIDADE

Responsabilidade é o comprometimento quanto à função que o indivíduo executa, comprometimento com os serviços a ele designado, o grau de importância que os profissionais dá a seus afazeres, seu trabalho e a empresa (BISPO, 2006).

Figura 11– Cumpro as responsabilidades que são destinadas a minha função (10)

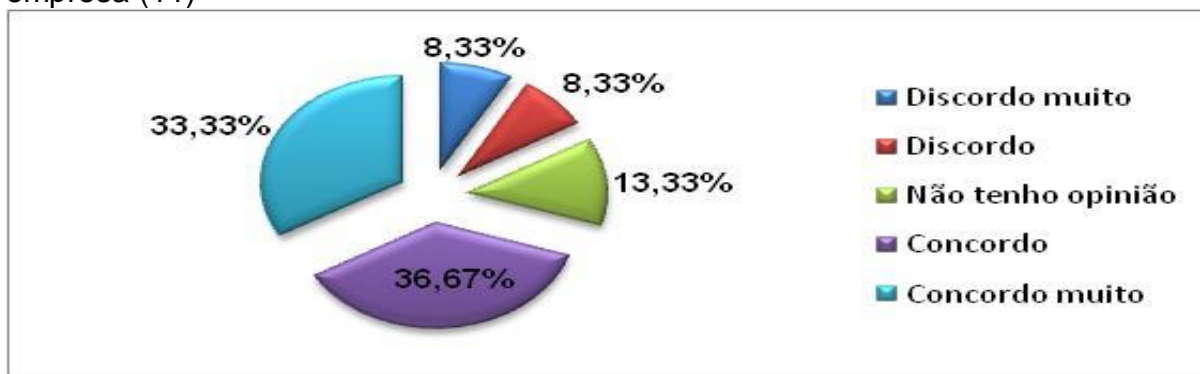


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Conforme Figura 11 em relação ao cumprimento das responsabilidades que são destinadas a sua função, 50,00% (sessenta profissionais) concordam muito, 36,67% (quarenta e quatro profissionais) concordam, 10,83% (treze profissionais) não tem opinião, 1,67% (dois profissionais) discordam muito e 0,83% (um profissional) discorda.

Percebe-se que a grande maioria dos profissionais cumpre as responsabilidades que são destinadas as suas funções, isso é um fator positivo à empresa, pois, mostra que os profissionais estão empenhados a cumprir o que lhe é dado como responsabilidade.

Figura 12– Considero que é minha responsabilidade contribuir para o sucesso da empresa (11)

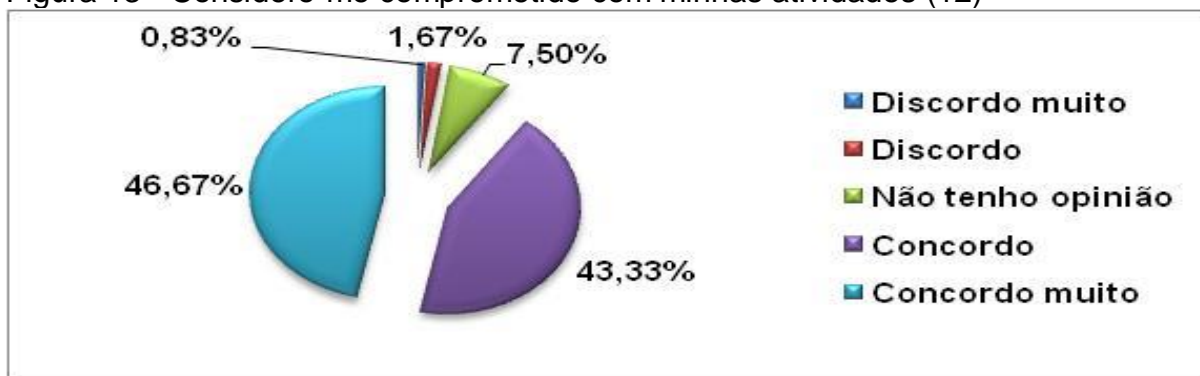


Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com a Figura 12, 36,67% (quarenta e quatro profissionais) concordam que é sua responsabilidade contribuir para o sucesso da empresa, 33,33% (quarenta profissionais) concordam muito, 13,33% (dezesseis profissionais) não tem opinião, 8,33% (dez profissionais) discordam e 8,33% (dez profissionais) discordam muito.

Estes dados demonstram que a maioria dos profissionais sente-se responsáveis com o sucesso da empresa, sendo isto muito bom para a empresa porque estes profissionais sempre irão buscar o máximo desempenho em busca do sucesso da organização.

Figura 13 - Considero-me comprometido com minhas atividades (12)

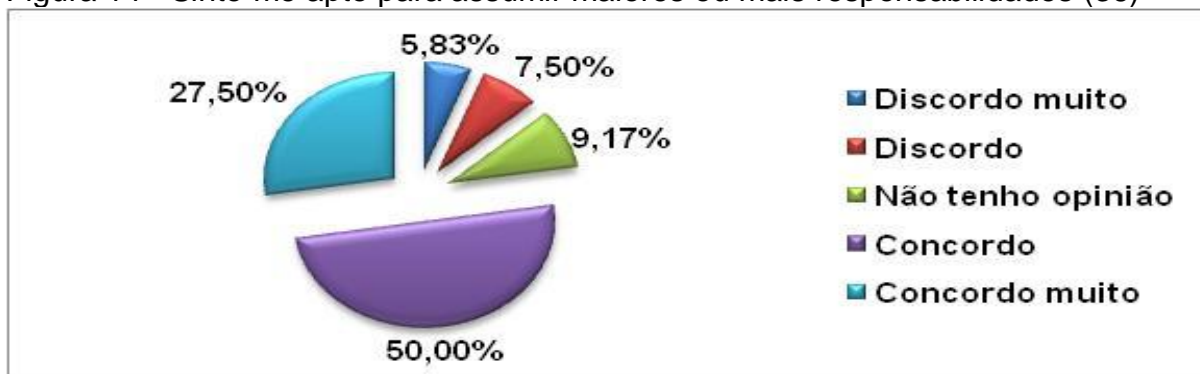


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Com base na Figura 13, nota-se que 46,67% (cinquenta e seis profissionais) se consideram muito comprometidos com suas atividades, 43,33% (cinquenta e dois profissionais) concordam, 7,50% (nove profissionais) não tem opinião, 1,67% (dois profissionais) discordam e 0,83% (um profissional) discorda muito.

Este é um fator muito positivo para a empresa, pois demonstra que mais da metade dos profissionais estão comprometidos com suas atividades, com este comprometimento o rendimento tende a ser cada vez maior e melhor.

Figura 14 - Sinto-me apto para assumir maiores ou mais responsabilidades (36)



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Conforme a Figura 14, 50,00% (sessenta profissionais) sente-se aptos para assumirem maiores ou mais responsabilidades, enquanto, 27,50% (trinta e três

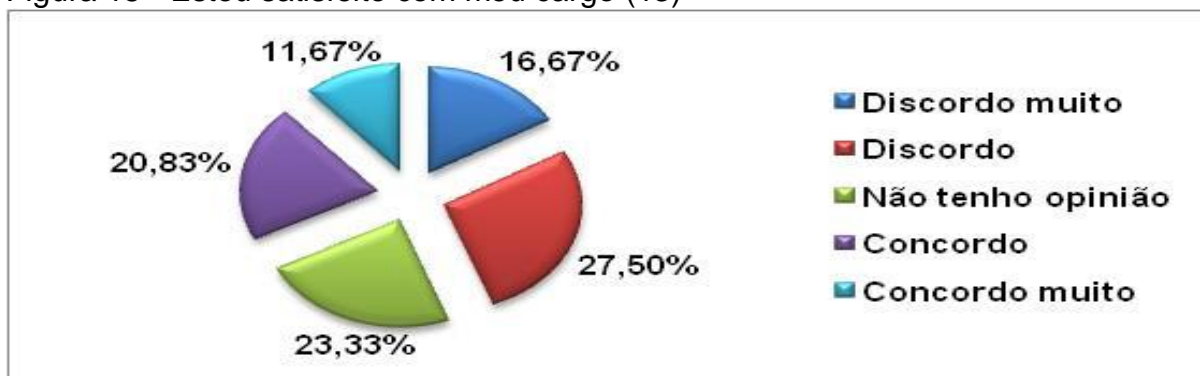
profissionais) concordam muito, 9,17% (onze profissionais) não tem opinião, 7,50% (nove profissionais) discordam e 5,83% (sete profissionais) discordam muito.

Verifica-se que a maioria dos profissionais se sente apto para assumir maiores ou mais responsabilidades, dando assim uma boa perspectiva à empresa.

4.4 CATEGORIA 04: REALIZAÇÃO PROFÍSSIONAL

Quanto a realização profissional pode se obter como está a avaliação do profissional quanto a sua realização na empresa, pode-se saber se seus desejos pessoais estão sendo alcançados, se suas metas e objetivos se encontram na empresa (BISPO, 2006).

Figura 15 - Estou satisfeito com meu cargo (13)

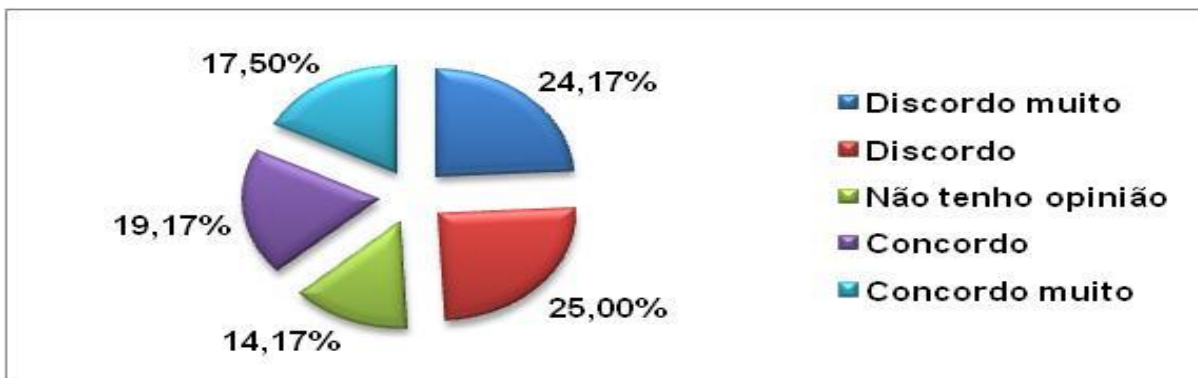


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Conforme a Figura 15, quanto à satisfação em seu cargo, 27,50% (trinta e três profissionais) se mostram pouco satisfeitos, 23,33% (vinte e oito profissionais) não tem opinião, 20,83% (vinte e cinco profissionais) responderam com concordância a afirmação, mostrando-se contentes, 16,67% (vinte profissionais) discordam muito e 11,67% (doze profissionais) concordam muito.

Nota-se que grande parte dos profissionais não está satisfeito com seus cargos, sendo este um ponto de preocupação da empresa, que deve ser analisado com maior atenção.

Figura 16 - Meu trabalho me dá um sentimento de realização profissional (14)



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

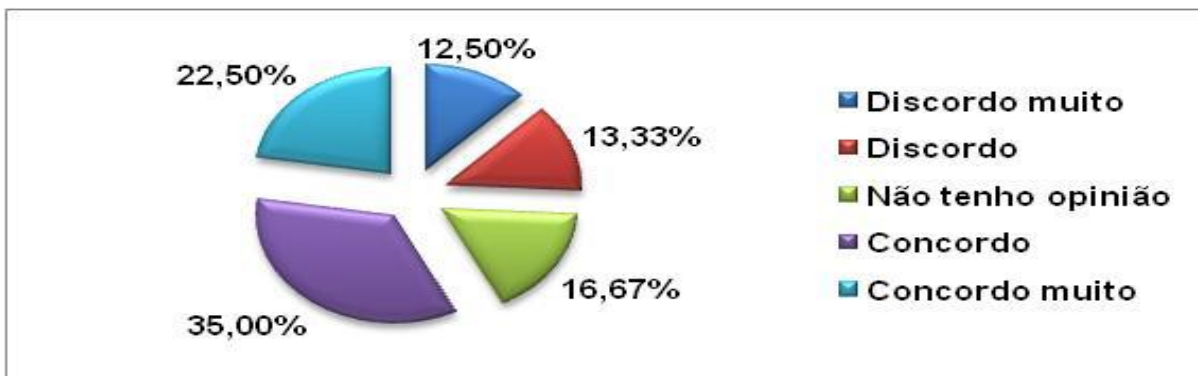
Segundo a Figura 16, 25,00% (trinta profissionais) discordam da afirmação de que seu trabalho lhe dá um sentimento de realização profissional, 24,17% (vinte e nove profissionais) discordam muito, 19,17% (vinte e três profissionais) concordam, 17,50% (vinte e um profissionais) concordam muito e 14,17% (dezessete profissionais) não têm opinião.

Estes números demonstram que uma grande quantidade de profissionais não possui um sentimento de realização profissional, sendo este fator muito importante, em que a empresa deve estar mais atenta para possíveis correções.

4.5 CATEGORIA 05: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A qualidade de vida no trabalho tende a fazer manutenção e criar melhorias quanto às condições físicas, higiênicas e de segurança, bem como as condições psicológicas e sócias do ambiente organizacional, fazendo com que os profissionais se sintam bem e tenham prazer em compartilhar o ambiente da empresa (CHIAVENATO, 2004).

Figura 17 - Sinto-me satisfeito em relação ao volume de trabalho que realizo (15)

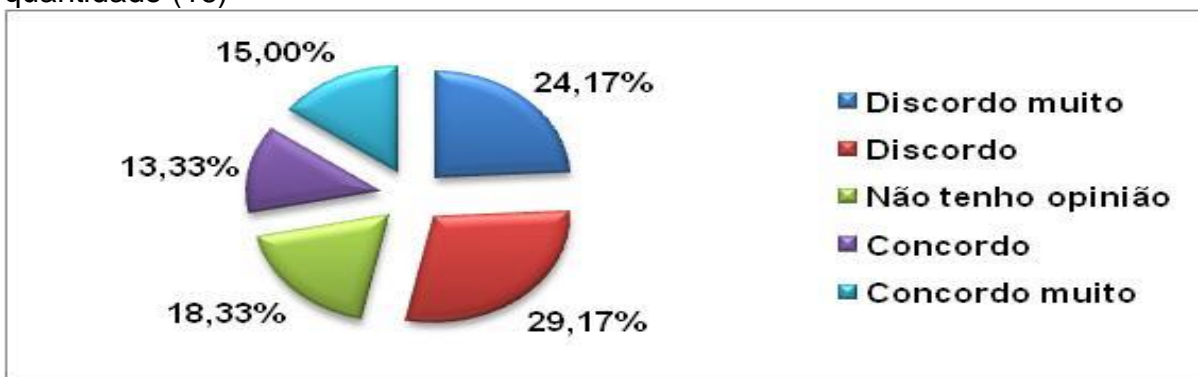


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Conforme a Figura 17 observa-se que 35,00% (quarenta e dois profissionais) sentem-se satisfeitos em relação ao volume de trabalho que realizam, 22,50% (vinte e sete profissionais) concordam muito, 16,67% (vinte profissionais) não tem opinião, 13,33% (dezesseis profissionais) discordam e 12,50% (quinze profissionais) discordam muito.

A maioria dos profissionais se sente satisfeito quanto ao volume de trabalho que realiza, mostrando que não há uma sobrecarga de volume de trabalho aos profissionais.

Figura 18 - A qualidade do trabalho é considerada mais importante do que a sua quantidade (16)

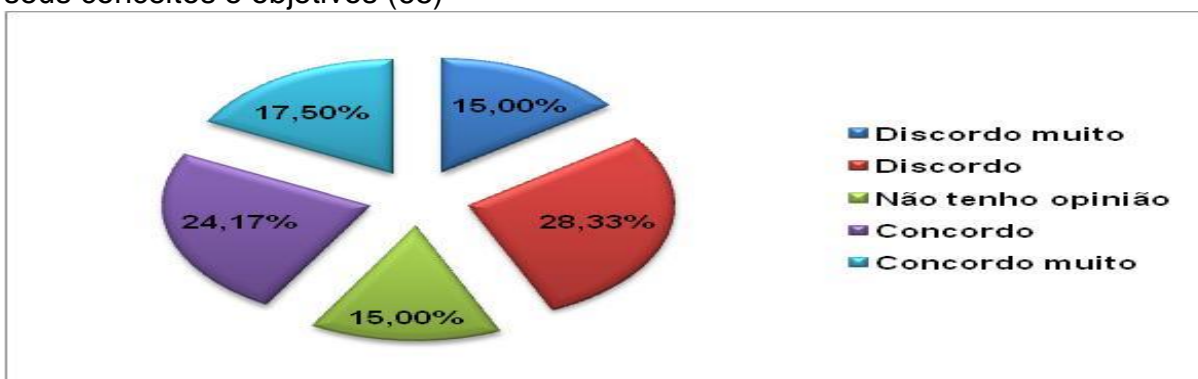


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Nota-se na Figura 18 que 29,17% (trinta e cinco profissionais) discordam em relação à afirmação de que a qualidade do trabalho é considerada mais importante do que sua quantidade, 24,17% (vinte e nove profissionais) discordam muito, 18,33% (vinte e dois profissionais) não tem opinião, 15,00% (dezoito profissionais) concordam muito com a afirmação e 13,33% (dezesseis profissionais) concordam.

Sendo assim, a empresa deveria olhar um pouco mais para a qualidade do trabalho, pois a qualidade se faz muito importante em um mercado cada vez mais competitivo.

Figura 19 - Conheço bem a política de qualidade da empresa e compreendo bem seus conceitos e objetivos (65)

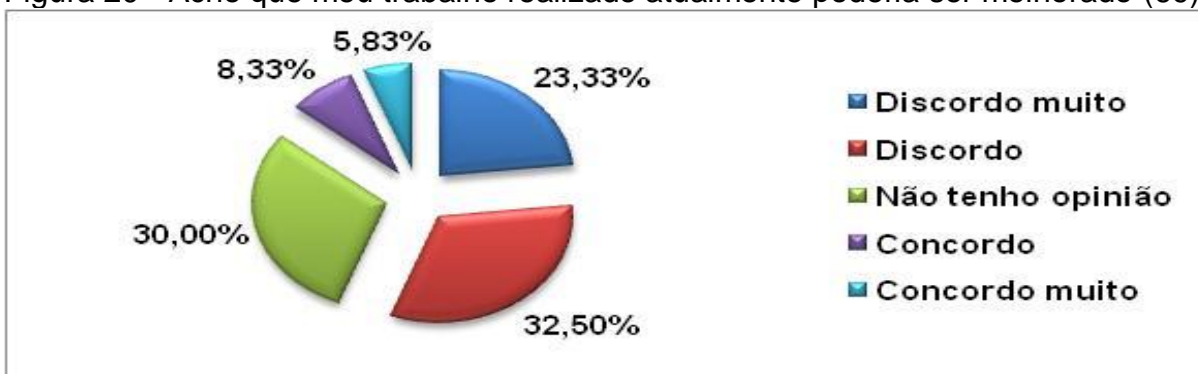


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Segundo a Figura 19, 28,33% (trinta e quatro profissionais) discordam da afirmação, 24,17% (vinte e nove profissionais) concordam, 17,50% (vinte e um profissionais) concordam muito, 15,00% (dezoito profissionais) discordam muito e com o mesmo percentual também fora o número de profissionais que não tiveram opinião.

Observa-se que uma ligeira maioria dos profissionais desconhece a política de qualidade da empresa e compreendem bem seus conceitos e objetivos, sendo este um número ruim para a empresa, pois todos os profissionais devem conhecer e compreender tais políticas.

Figura 20 - Acho que meu trabalho realizado atualmente poderia ser melhorado (69)



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

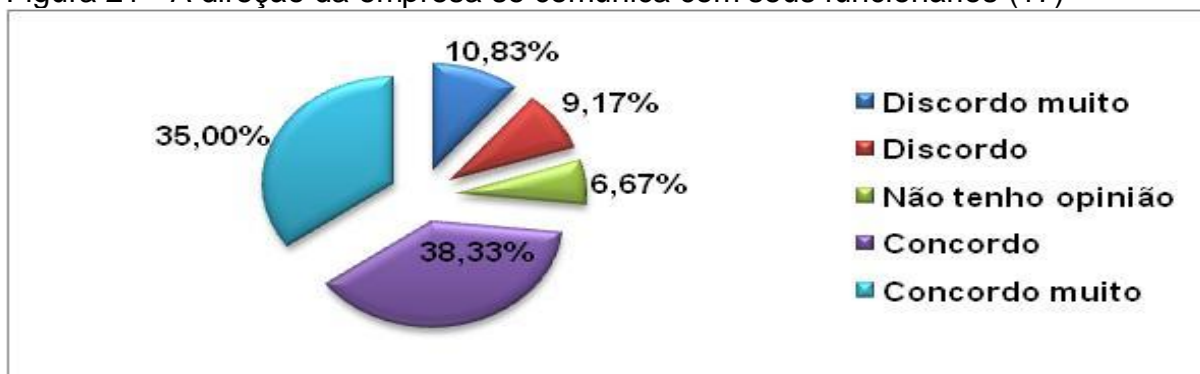
Conforme a Figura 20, 32,50% (trinta e nove profissionais) discorda da afirmação, 30,00% (trinta e seis profissionais) não tem opinião, 23,33% (vinte e oito profissionais) discordam muito, 8,33% (dez profissionais) concordam e 5,83 (sete profissionais) concordam muito.

Nota-se que a grande maioria dos profissionais pensa que seu trabalho realizado atualmente não poderia ser melhorado, isto pode ser encarado como algo positivo para empresa sob o olhar de que o trabalho está de acordo, mas deve-se ficar atento para que não ocorra o comodismo.

4.6 CATEGORIA 06: COMUNICAÇÃO

Comunicação é imprescindível no mundo organizacional, e se faz bem valorizada nas empresas, em virtude do aumento de produtividade e busca de qualidade. Profissionais formam grupos em busca de objetivos em comum, se entendendo e organizando através da comunicação um com o outro (MENAN, 2010).

Figura 21 - A direção da empresa se comunica com seus funcionários (17)

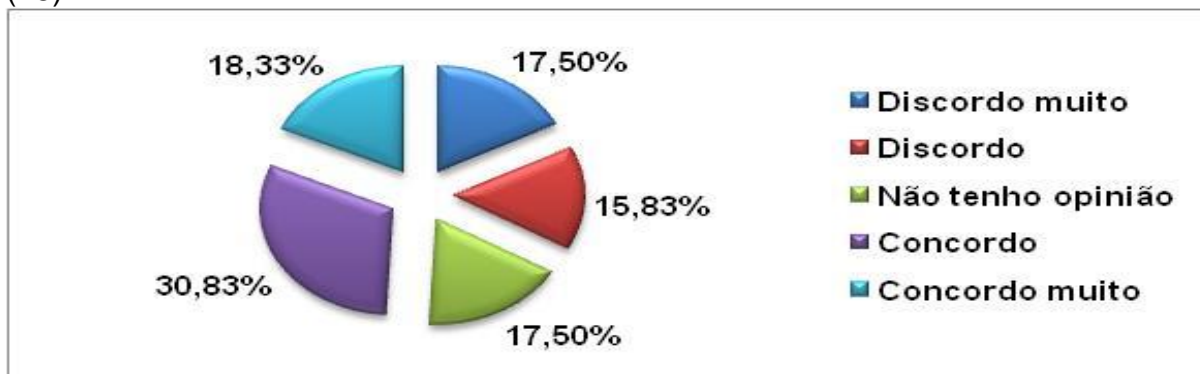


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Nota-se na Figura 21 que 38,33% (quarenta e seis profissionais) concordam que a direção da empresa se comunica com seus funcionários, 35,00% (quarenta e dois profissionais) concordam muito, 10,83% (treze profissionais) discordam muito, 9,17% (onze profissionais) discordam e 6,67% (oito profissionais) não têm opinião.

A afirmação é muita satisfatória para a empresa, pois demonstra que há uma boa comunicação entre direção e profissionais.

Figura 22 - O coordenador/supervisor imediato se comunica com seus subordinados (18)

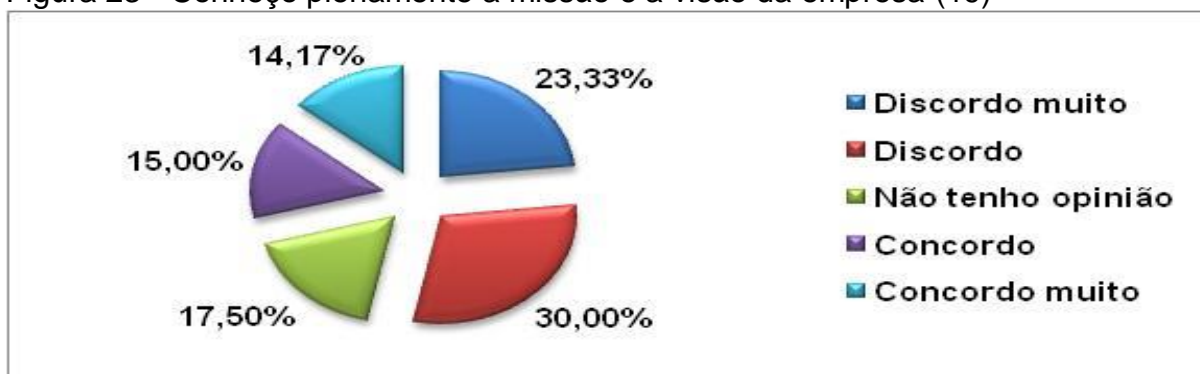


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Conforme a Figura 22, 30,83% (trinta e sete profissionais) concorda com a afirmação de que o coordenador/supervisor se comunica com seus subordinados, 18,33% (vinte e dois profissionais) concordam muito, 17,50% (vinte e um profissionais) discordam muito, 17,50% (vinte e um profissionais) não tem opinião e 15,85% (dezenove profissionais) discordam.

Mostra que há uma divisão em relação a esta afirmativa, podendo então ser revistos alguns pontos dos coordenadores/supervisores para que haja comunicação com o maior número possível de profissionais.

Figura 23 - Conheço plenamente a missão e a visão da empresa (19)

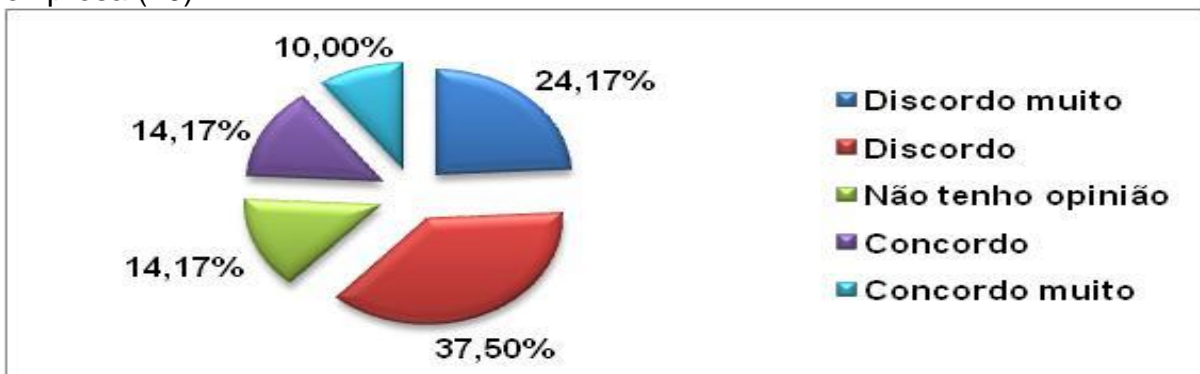


Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

A Figura 23 mostra que 30,00% (trinta e seis profissionais) não conhecem plenamente a missão e a visão da empresa, 23,33% (vinte e oito profissionais) discordam muito da afirmativa, 17,50% (vinte e um profissionais) não tem opinião, 15,00% (dezoito profissionais) concordam e 14,17% (dezessete profissionais) concordam muito.

Demonstra que a maioria dos profissionais desconhece missão e visão da empresa, isto se faz muito insatisfatório, porque se os profissionais não sabem a razão de existir e para onde a empresa quer ir, a caminhada fica mais árdua e demorada.

Figura 24 - Sou informado mensalmente sobre os indicadores de desempenho da empresa (20)

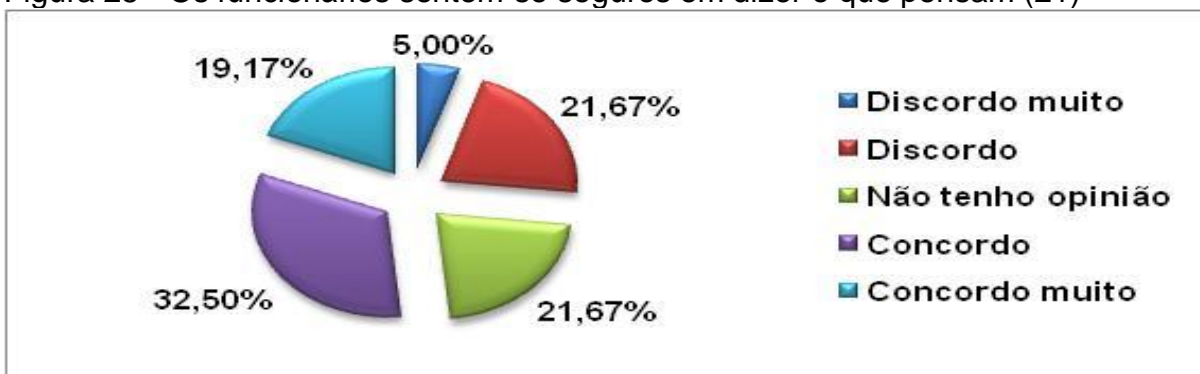


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

De acordo com a Figura 24, 37,50% (quarenta e cinco profissionais) discordaram da afirmação, 24,17% (vinte e nove profissionais) discordam muito, 14,17% (dezessete profissionais) não tem opinião, 14,17% (dezessete profissionais) concordam e 10,00% (doze profissionais) concordam muito.

Observa-se que a grande maioria dos profissionais não é informado mensalmente sobre os indicadores de desempenho da empresa, isso se faz muito negativo, tendo a empresa que procurar divulgar e informar mais seus profissionais sobre os indicadores de desempenho.

Figura 25 - Os funcionários sentem-se seguros em dizer o que pensam (21)

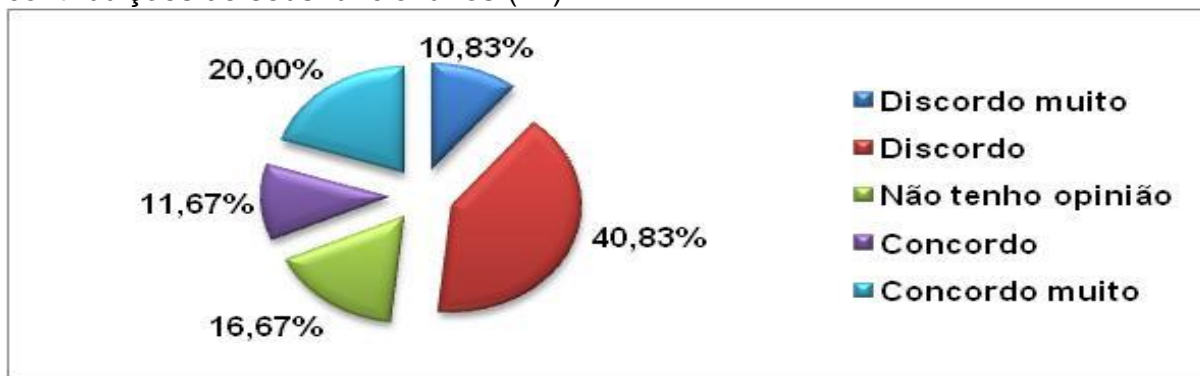


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Na Figura 25 nota-se que 32,50% (trinta e nove profissionais) concordaram que se sentem seguros em dizer o que pensam, 21,67% (vinte e seis profissionais) discordam, 21,67% (vinte e seis profissionais) não tem opinião, 19,17% (vinte e três profissionais) concordam muito e 5,00% (seis profissionais) discordam muito.

Um pouco mais que a maioria se sente seguro em dizer o que pensa, porém devem-se arrumar maneiras para que mais profissionais sintam esta segurança e possam falar o que pensam ajudando na melhoria da organização.

Figura 26 - A empresa é aberta a receber e reconhecer as críticas, opiniões e contribuições de seus funcionários (22)

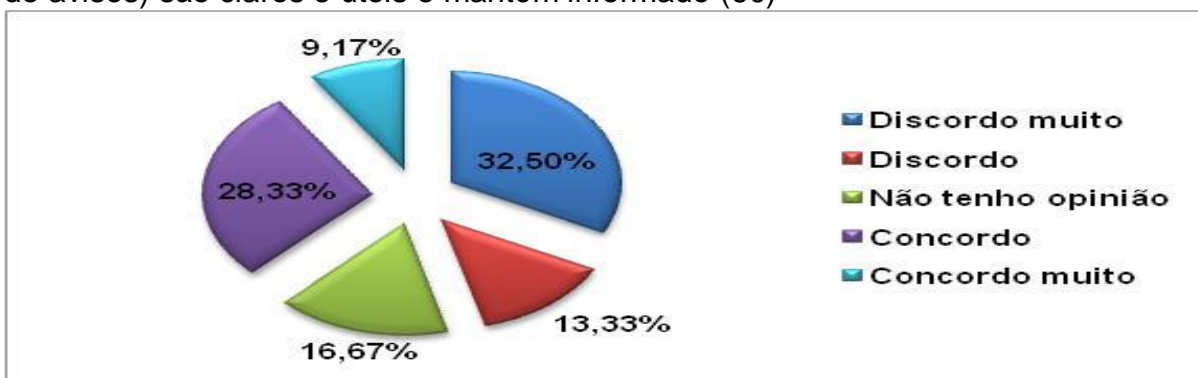


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Observa-se na Figura 26 que 40,83% (quarenta e nove profissionais) discordam que a empresa é aberta a receber e reconhecer críticas, opiniões e contribuições dos funcionários, 20,00% (vinte e quatro profissionais) concordam muito, 16,67% (vinte profissionais) não tem opinião, 11,67% (quatorze profissionais) concordam e 10,83% (treze profissionais) discordam muito.

Pelos resultados obtidos se faz notório que a empresa não é aberta a receber e reconhecer as críticas, opiniões e contribuições dos profissionais, um ponto muito negativo, pois os profissionais são os primeiros clientes de toda a empresa e devem ser ouvidos.

Figura 27 - Os meios de comunicação internos da empresa (memorandos, quadro de avisos) são claros e úteis e mantém informado (60)



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

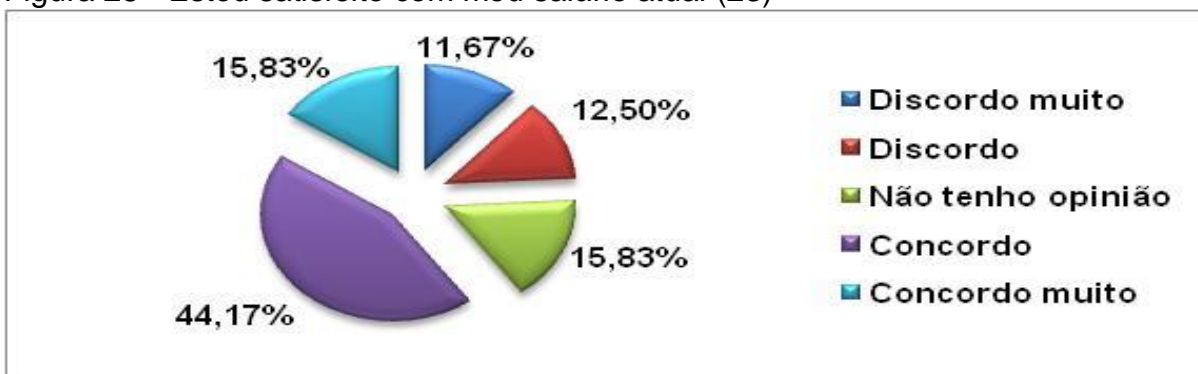
Conforme a Figura 27, 32,50% (trinta e nove profissionais) discorda muito quanto à afirmação, 28,33% (trinta e quatro profissionais) concorda, 16,67% (vinte profissionais) não tem opinião, 13,33% (dezesesseis profissionais) discordam e 9,17% (onze profissionais) concordam muito.

Nota-se que se precisam melhorar os meios de comunicação internos da empresa, pois, não estão cumprindo seus papéis de serem úteis, claros e manter todos os profissionais informados.

4.7 CATEGORIA 07: REMUNERAÇÃO

A remuneração influi diretamente na satisfação dos profissionais, no desejo de continuar na organização e na execução do trabalho. As empresas usam a remuneração como uma das principais ferramentas para retenção e atração de profissionais (RESENDE, 2002).

Figura 28 - Estou satisfeito com meu salário atual (23)

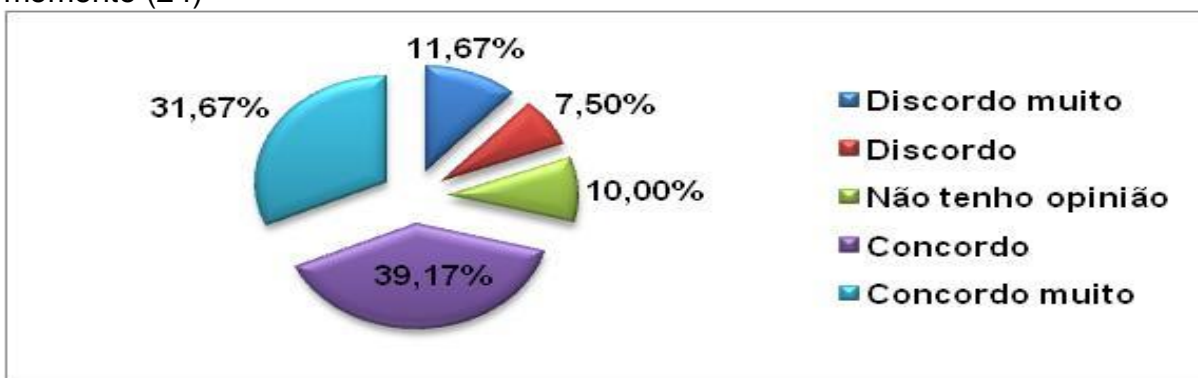


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

De acordo com a Figura 28, 44,17% (cinquenta e três profissionais) concordam com a afirmação de satisfação com seus salários atuais, 15,83% (dezenove profissionais) não tem opinião, outros 15,83% (dezenove profissionais) concordam muito, 12,50% (quinze profissionais) discordam e 11,67% (quatorze profissionais) discordam muito.

Um fator positivo para a empresa porque demonstra que a maioria dos profissionais está satisfeito quanto a sua remuneração, sendo a remuneração um fator com grande influencia na satisfação e rendimento dos profissionais.

Figura 29 - Considero minha remuneração adequada ao trabalho que realizo no momento (24)

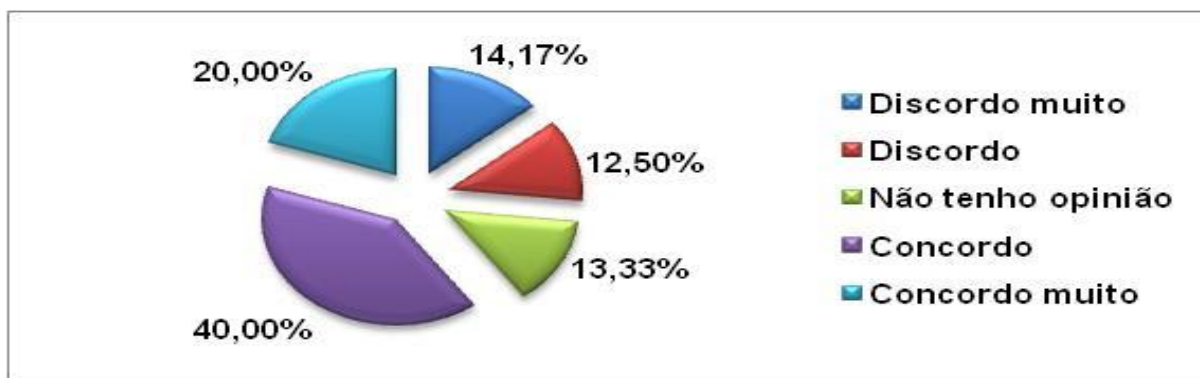


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Nota-se na Figura 29 que 39,17% (quarenta e sete profissionais) concordam que sua remuneração está adequada ao trabalho que realiza atualmente, 31,67% (trinta e oito profissionais) concordam muito, 11,67% (quatorze profissionais) discordam muito, 10,00% (doze profissionais) não tem opinião e 7,50% (nove profissionais) discordam.

Através dos resultados obtidos constata-se que a grande maioria dos profissionais considera sua remuneração adequada quanto ao trabalho que realiza, isso é de suma importância para o desempenho destes profissionais, pois considerando que estão sendo remunerados adequadamente a força de trabalho se torna cada vez maior e melhor.

Figura 30 - Acho que a empresa remunera adequadamente os funcionários (25)

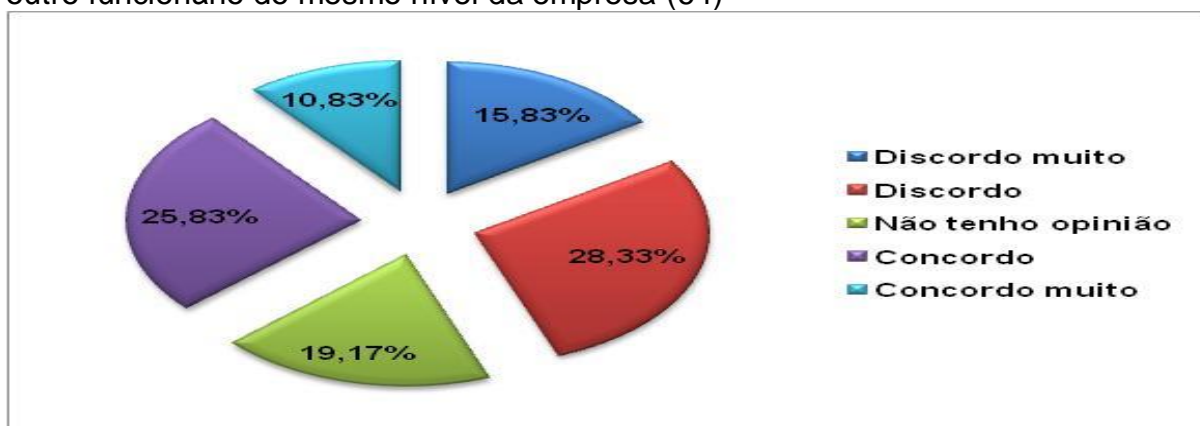


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Conforme a Figura 30, 40,00% (quarenta e oito profissionais) concorda com a afirmação, 20,00% (vinte e quatro profissionais) concordam muito, 14,17% (dezessete profissionais) discordam muito, 13,33% (dezesseis profissionais) não tem opinião e 12,50% (quinze profissionais) discordam.

Observa-se que a maioria dos profissionais acha que a remuneração dada pela empresa é adequada, outro ponto positivo à organização, pois com esta visão dos profissionais o desempenho tende a ser melhor e os desligamentos em virtude de remuneração menores.

Figura 31 - Considero meu salário adequado em comparação ao salário recebido por outro funcionário do mesmo nível da empresa (64)



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

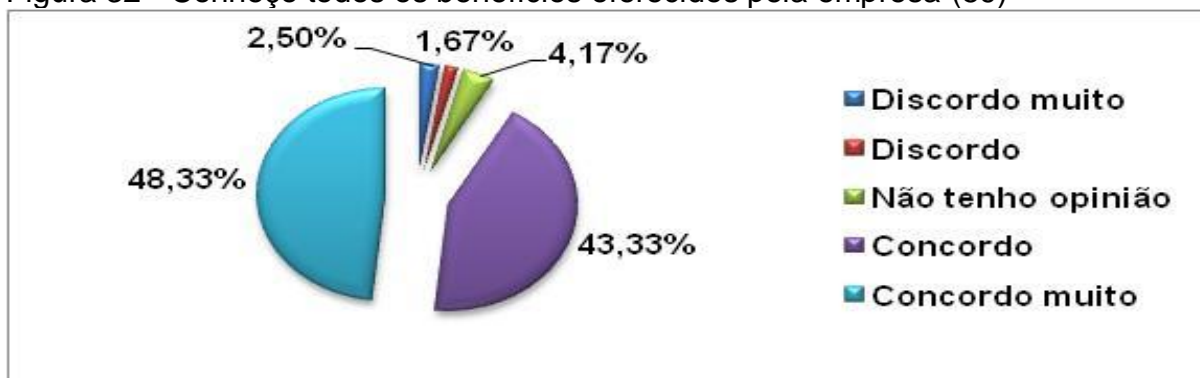
Segundo a Figura 31, 28,33% (trinta e quatro profissionais) discordam que seu salário está adequado em relação ao salário recebido por outro profissional de mesmo nível da empresa, 25,83% (trinta e um profissionais) concordam, 19,17% (vinte e três profissionais) não tem opinião, 15,83% (dezenove profissionais) discordam muito e 10,83% (treze profissionais) concordam muito.

Este é um fator a ser analisado, pois a um número expressivo de profissionais que não considera adequada a sua remuneração em comparação a de um colega de mesmo nível, podendo causar uma insatisfação e desmotivação nestes profissionais, prejudicando o rendimento da empresa como um todo.

4.8 CATEGORIA 08: BENEFÍCIOS

Benefício é um conjunto de planos e/ou programas ofertados pela empresa para complementação do sistema de salários, sendo também necessários para se manter os profissionais satisfeitos com a empresa (MARRAS, 2000).

Figura 32 - Conheço todos os benefícios oferecidos pela empresa (59)

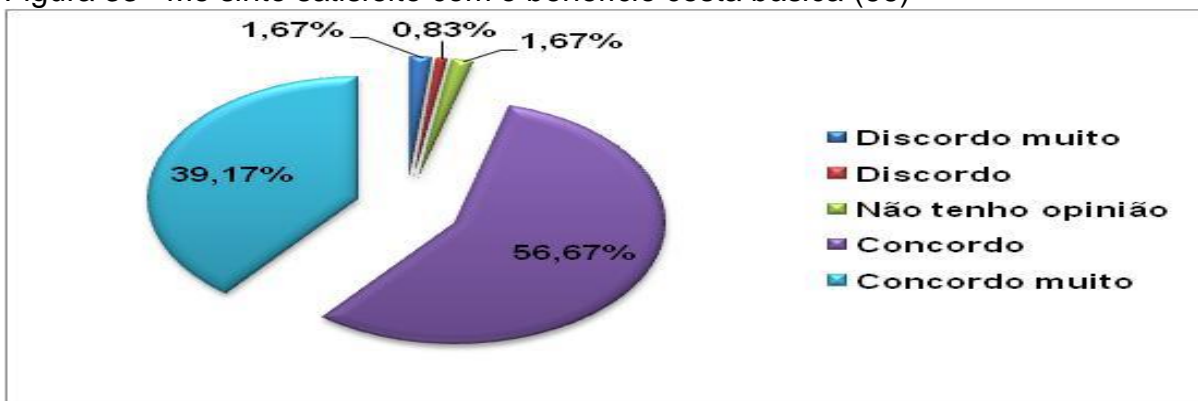


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Observa-se na Figura 32 que 48,33% (cinquenta e oito profissionais) concordam muito com a afirmação de que conhecem todos os benefícios ofertados pela empresa, 43,33% (cinquenta e dois profissionais) concordam, 4,17% (cinco profissionais) não tem opinião, 2,50% (três profissionais) discordam muito e 1,67% (dois profissionais) discordam.

Estes dados mostram que quase a totalidade de profissionais conhece todos os benefícios que a empresa oferece isto se faz importante, pois os benefícios são partes complementares de salários que fortificam a satisfação dos profissionais.

Figura 33– Me sinto satisfeito com o benefício cesta básica (66)

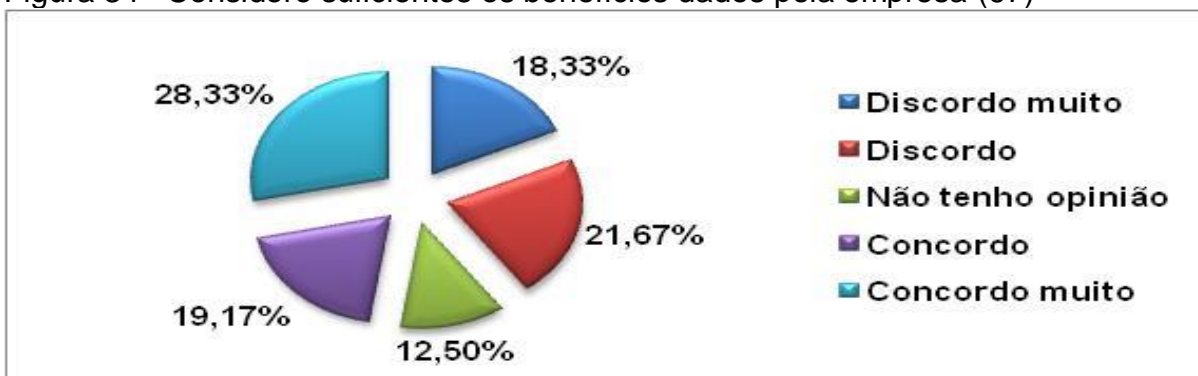


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Nota-se na Figura 33 que 56,67% (sessenta e oito profissionais) concordam com a afirmativa, 39,17% (quarenta e sete profissionais) concordam muito, não tem opinião e discordo muito obtiveram 1,67% (dois profissionais) cada e 0,83% (um profissional) discorda.

Este ponto é muito positivo a empresa porque praticamente a totalidade de profissionais se sente satisfeito com o benefício cesta básica, este contentamento pode resultar em maior comprometimento, satisfação e produtividade.

Figura 34– Considero suficientes os benefícios dados pela empresa (67)



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Na Figura 34, 28,33% (trinta e quatro profissionais) concordam muito com a afirmação de que consideram suficientes os benefícios dado pela empresa, 21,67% (vinte e seis profissionais) discordam, 19,17% (vinte e três profissionais) concordam, 18,33% (vinte e dois profissionais) discordam muito e 12,50% (quinze profissionais) não tem opinião.

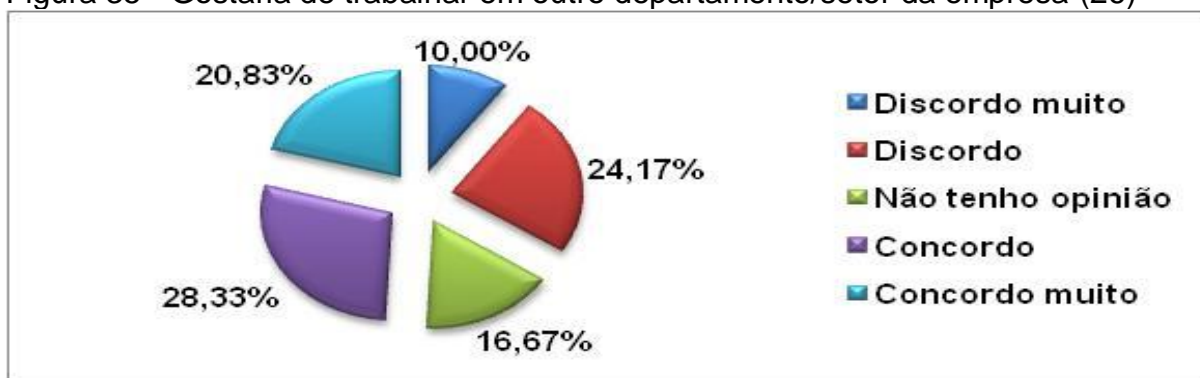
Há uma divisão quanto à quantidade de benefícios dado pela empresa se são suficientes ou não, isto demonstra que a empresa tem que avaliar a implantação

de novos benefícios, pois os benefícios representam uma carga forte em relação à satisfação dos profissionais.

4.9 CATEGORIA 09: CARREIRA

Carreira são as possibilidades de se atualizar, qualificar e desenvolver profissionalmente dentro da organização (CITADIN, 2010).

Figura 35 - Gostaria de trabalhar em outro departamento/setor da empresa (26)

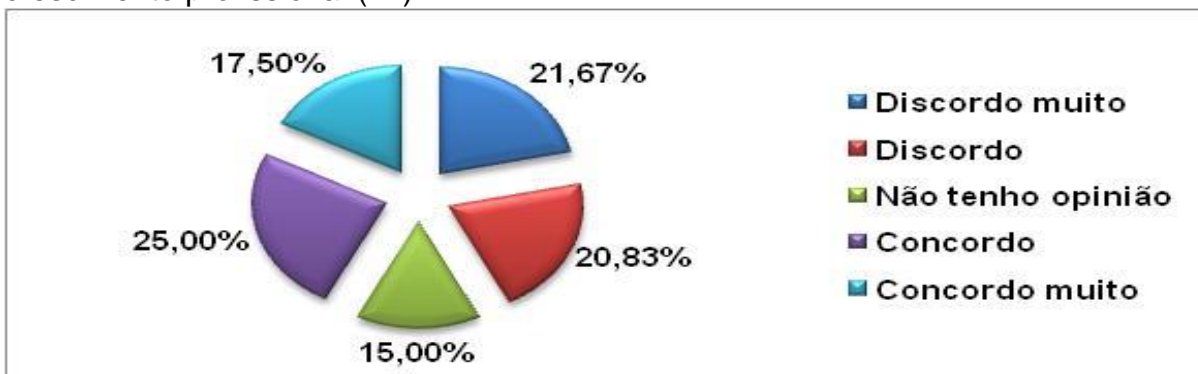


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Conforme a Figura 35, 28,33% (trinta e quatro profissionais) concorda com a afirmação de que gostariam de trabalhar em outro departamento/setor, 24,17% (vinte e nove profissionais) discordam, 20,83% (vinte e cinco profissionais) concordam muito, 16,67% (vinte profissionais) não tem opinião e 10,00% (doze profissionais) discordam muito.

Um número bem significativo de profissionais gostaria de trabalhar em outro departamento ou setor da empresa, tendo a organização que olhar para este ponto com uma atenção e reger seleções internas quanto da oportunidade de vaga.

Figura 36 - A empresa oferece oportunidades para o seu desenvolvimento e crescimento profissional (27)

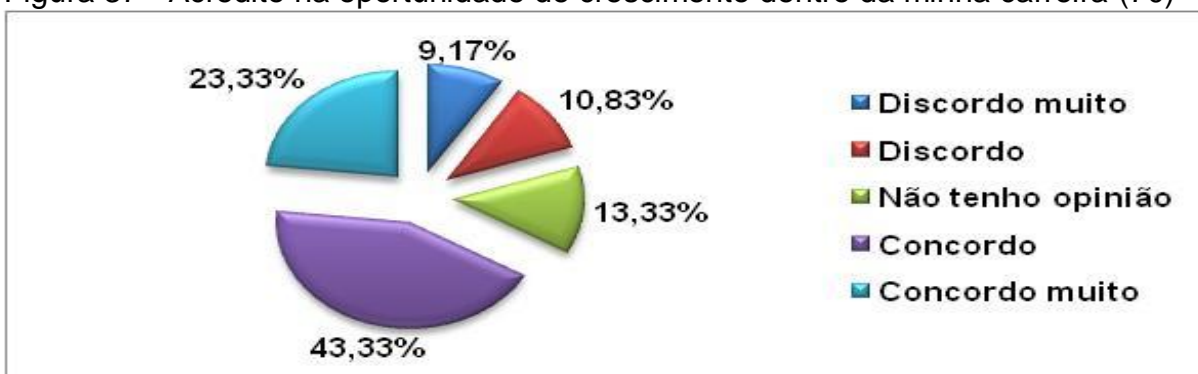


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

De acordo com a Figura 36, 25,00% (trinta profissionais) concordam com a afirmação, 21,67% (vinte e seis profissionais) discordam muito, 20,83% (vinte e cinco profissionais) discordam, 17,50% (vinte e um profissionais) concordam muito e 15,00% (dezoito profissionais) não têm opinião.

Este é um fator negativo, pois uma boa parcela dos profissionais acha que a empresa não oferece oportunidades para seu desenvolvimento e crescimento profissional, isto pode gerar uma insatisfação por parte dos funcionários causando perdas de profissionais e aumento de rotatividade.

Figura 37 - Acredito na oportunidade de crescimento dentro da minha carreira (70)



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

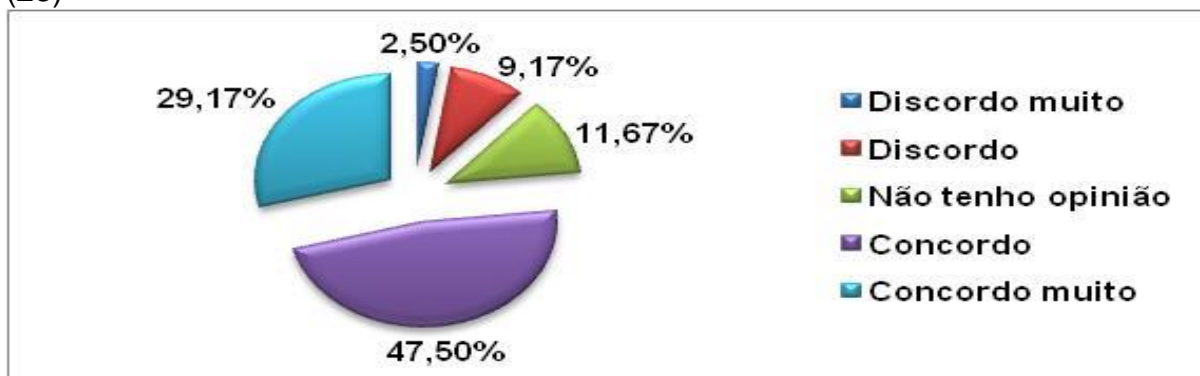
Segundo a Figura 37, 43,33% (cinquenta e dois profissionais) concordam com a afirmativa, acreditando na oportunidade de crescimento dentro de sua carreira, 23,33% (vinte e oito profissionais) concordam muito, 13,33% (dezesseis profissionais) não tem opinião, 10,83% (treze profissionais) discordam e 9,17% (onze profissionais) discordam muito.

A grande maioria dos profissionais acredita na oportunidade de crescerem dentro de suas carreiras, cabe a empresa propiciar tais oportunidades para usar deste pensamento favoravelmente.

4.10 CATEGORIA 10: LIDERANÇA

Liderança é a capacidade de conduzir e influenciar indivíduos e grupos, promovendo estímulos e incentivos capazes de fazê-los a se motivarem para o alcance de determinados objetivos organizacionais (VERGARA, 2003).

Figura 38 - Sinto-me respeitado pelo meu supervisor/coordenador/gestor/gerente (28)

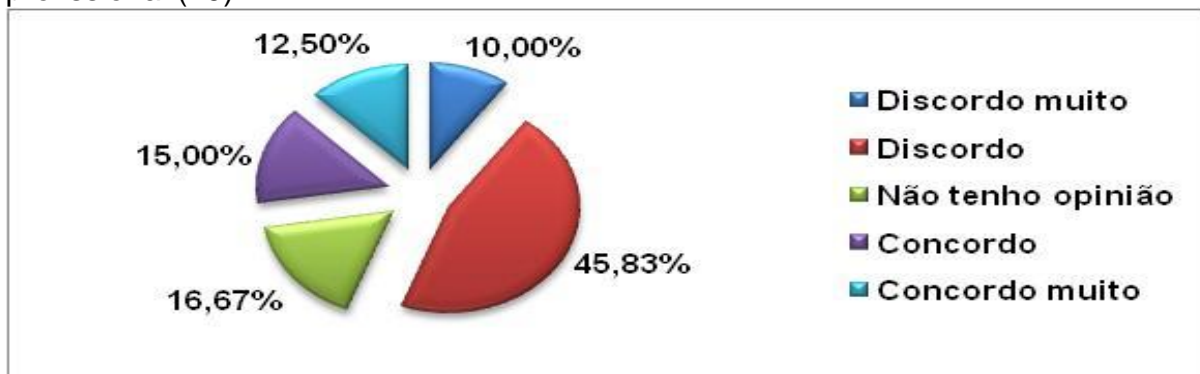


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Observa-se na Figura 38 que 47,50% (cinquenta e sete profissionais) concordam com a afirmação de que se sentem respeitados pelos superiores, 29,17% (trinta e cinco profissionais) concordam muito, 11,67% (quatorze profissionais) não tem opinião, 9,17% (onze profissionais) discordam e 2,50% (três profissionais) discordam muito.

Números positivos para a empresa, pois demonstra que os profissionais sentem-se respeitados pelo seu supervisor/coordenador/gestor/gerente e este é um traço importante para uma boa liderança.

Figura 39 - Considero meu supervisor/coordenador/gestor/gerente um bom profissional (29)

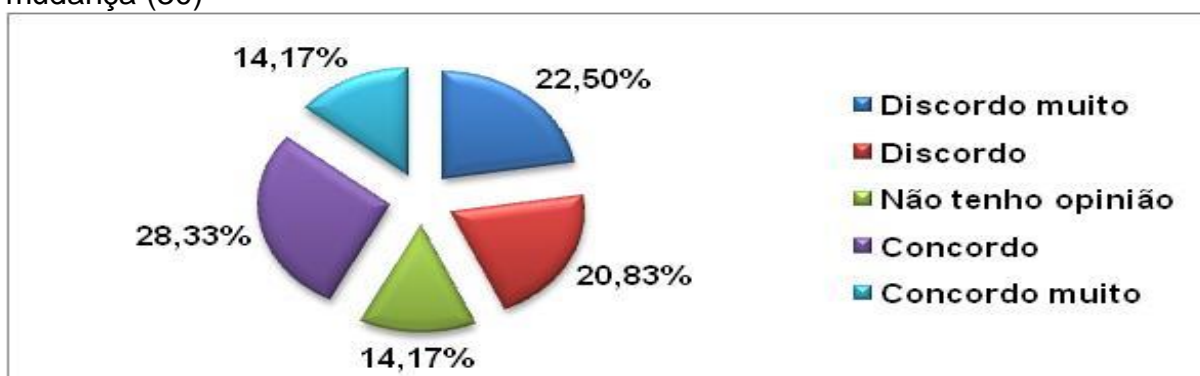


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Nota-se na Figura 39, 45,83% (cinquenta e cinco profissionais) discordam da afirmação, 16,67% (vinte profissionais) não tem opinião, 15,00% (dezoito profissionais) concordam, 12,50% (quinze profissionais) concordam muito e 10,00% (doze profissionais) discordam muito.

Mais da metade dos profissionais não considera seu superior um bom profissional, ponto muito negativo para a empresa, pois um líder precisa ser respeitado e admirado por seus seguidores.

Figura 40 - Meu supervisor/coordenador/gestor/gerente é receptivo as sugestões de mudança (30)

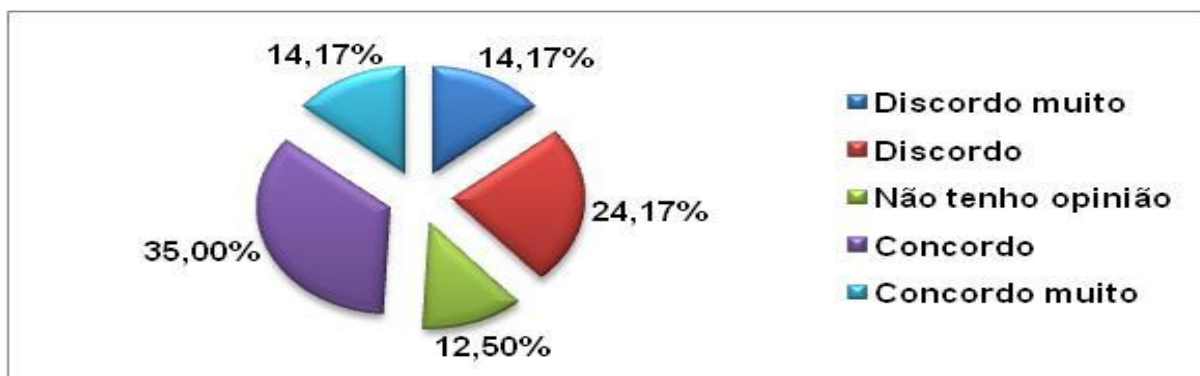


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Na Figura 40, 28,33% (trinta e quatro profissionais) concordam com a afirmação que seu superior é receptivo as sugestões de mudança, 22,50% (vinte e sete profissionais) discordam muito, 20,83% (vinte e cinco profissionais) discordam, 14,17% (dezessete profissionais) concordam muito e com o mesmo percentual de 14,17% (dezessete profissionais) não tem opinião.

O gráfico mostra que não há tanta receptividade por parte dos líderes em relação às sugestões de mudança, um líder deve ser receptivo a ouvir e trocar idéias com seus profissionais para o melhor desempenho da organização.

Figura 41 - Meu trabalho é avaliado de forma justa pelo meu supervisor (52)

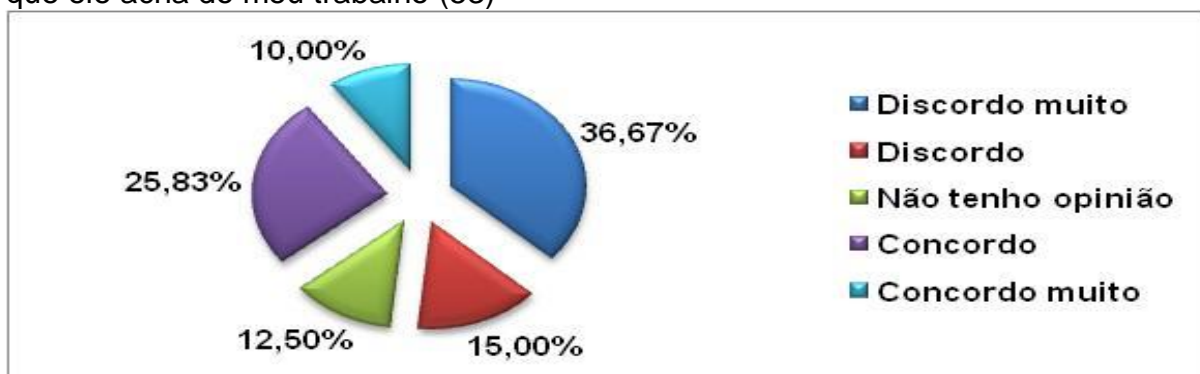


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Conforme a Figura 41, 35,00% (quarenta e dois profissionais) concorda com a afirmativa, 24,17% (vinte e nove profissionais) discordam, 14,17% (dezessete profissionais) concordam muito, 14,17% (dezessete profissionais) discordam muito e 12,50% (quinze profissionais) não têm opinião.

A figura nos mostra uma divisão quanto à afirmação se o trabalho do profissional é avaliado de forma justa pelo seu supervisor, deve-se atentar a este fator, pois um líder tem de ser justo com todos os profissionais, para uma máxima união da equipe e satisfação dos funcionários.

Figura 42 - Sou informado pelo meu supervisor/coordenador/gestor/gerente sobre o que ele acha do meu trabalho (53)



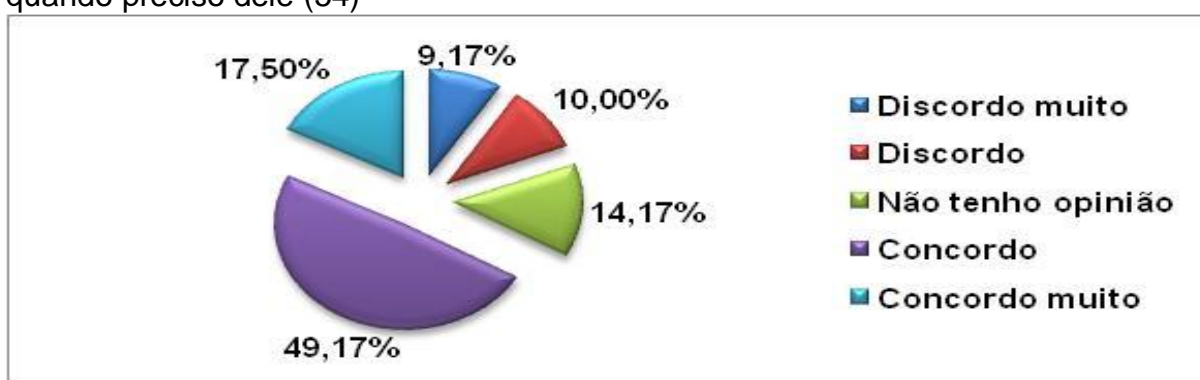
Fonte: Dados da pesquisa (2016)

De acordo com a Figura 42, 36,67% (quarenta e quatro profissionais) discordam muito da afirmação de que são informados por seus superiores sobre o

que acham de seus trabalhos, 25,83% (trinta e um profissionais) concordam, 15,00% (dezoito profissionais) discordam, 12,50% (quinze profissionais) não tem opinião e 10,00% (doze profissionais) concordam muito.

Mais da metade dos profissionais afirmam que não é informado pelos seus superiores sobre o que eles acham de seus trabalhos, isto é um fator negativo, pois o feedback é uma ferramenta muito importante no ambiente organizacional, que tem o poder de melhorar alguns procedimentos, atitudes e motivar profissionais.

Figura 43 - Meu supervisor/coordenador/gestor/gerente está sempre disponível quando preciso dele (54)

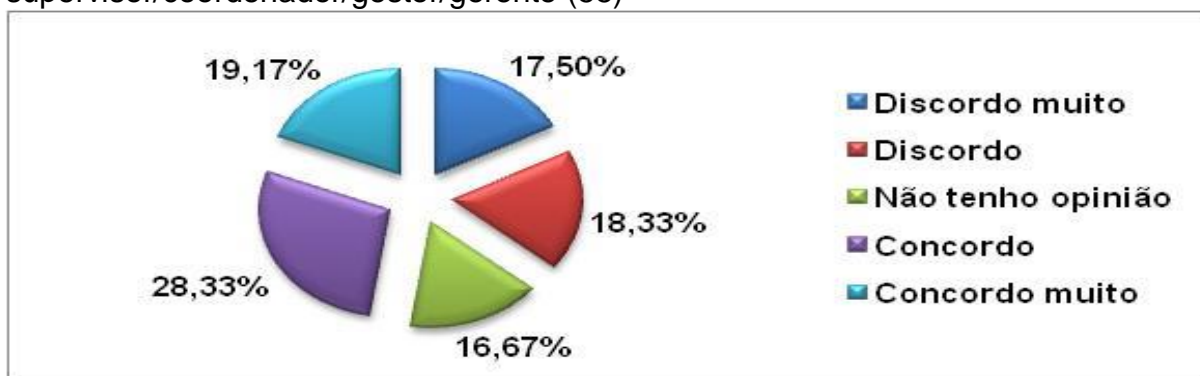


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Na Figura 43 nota-se que 49,17% (cinquenta e nove profissionais) concordam com a afirmação, 17,50% (vinte e um profissionais) concordam muito, 14,17% (dezessete profissionais) não tem opinião, 10,00% (doze profissionais) discordam e 9,17% (onze profissionais) discordam muito.

Quase a totalidade dos profissionais concorda com a afirmação de que se superior está sempre disponível quando se precisa dele, um ponto positivo à empresa, pois o líder tem que se fazer presente para estimular e auxiliar sempre que necessário seus profissionais.

Figura44-Confio nas decisões tomadas pelo meu supervisor/coordenador/gestor/gerente (55)



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

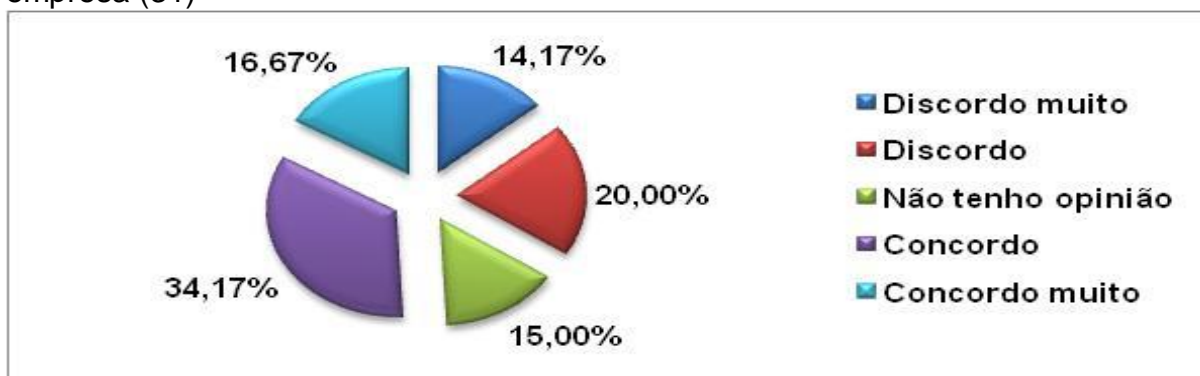
De acordo com a Figura 44, 28,33% (trinta e quatro profissionais) concordam, mostrando assim que confiam nas decisões tomadas pelos seus superiores, 19,17% (vinte e três profissionais) concordam muito, 18,33% (vinte e dois profissionais) discordam, 17,50% (vinte e um profissionais) discordam muito, 16,67% (vinte profissionais) não tem opinião.

Os dados mostram números bem divididos dando para se perceber que grande parte dos profissionais não confia em decisões tomadas por seus superiores, isto se faz negativo, pois tem que haver confiança dos profissionais em seus líderes.

4.11 CATEGORIA 11: RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

O homem possui entre suas maiores necessidades o relacionamento com outras pessoas, por isso as organizações precisa se atentar quanto à qualidade das relações interpessoais entre os seus profissionais porque elas estão diretamente ligadas ao desempenho de cada profissional (MINICUCCI, 1979).

Figura 45 - Existe um relacionamento de cooperação entre os departamentos da empresa (31)

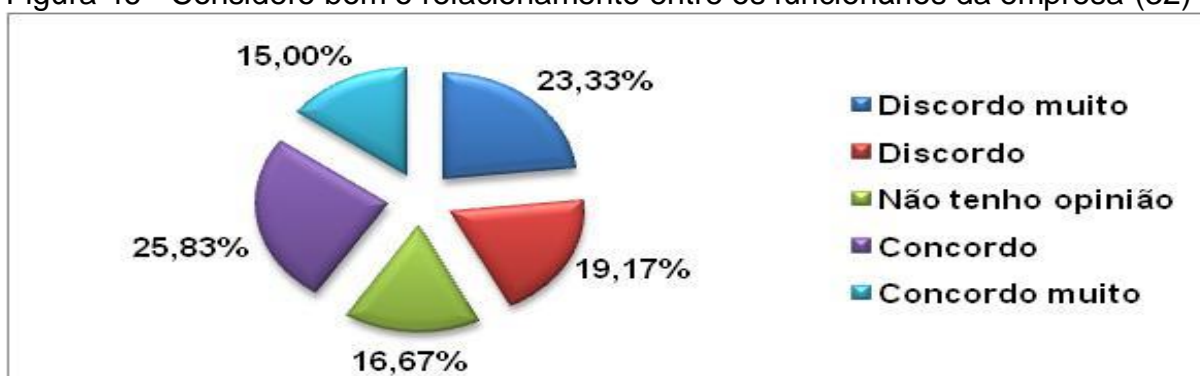


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Conclui-se na Figura 45, 34,17% (quarenta e um profissionais) concordam com a afirmativa, 20,00% (vinte e quatro profissionais) discordam, 16,67% (concordam muito), 15,00% (dezoito profissionais) não tem opinião e 14,17% (dezessete profissionais) discordam muito.

Nota-se uma divisão quanto a esta afirmação, isto se faz ruim para a empresa porque sem uma cooperação entre os departamentos se cria um ambiente mais hostil entre os profissionais prejudicando assim a produtividade, desempenho e o clima desta organização.

Figura 46 - Considero bom o relacionamento entre os funcionários da empresa (32)

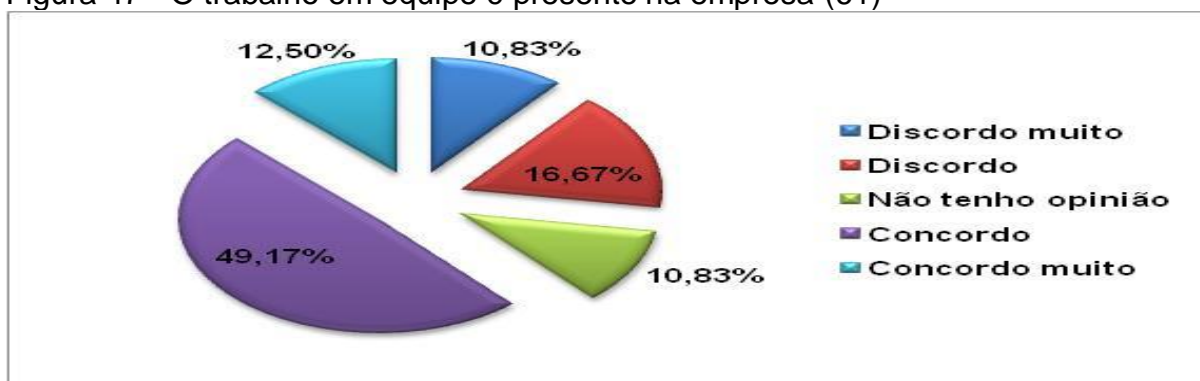


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Observa-se na Figura 46 que 25,83% (trinta e um profissionais) concordam com a afirmação considerando bom o relacionamento entre os funcionários da empresa, 23,33% (vinte e oito profissionais) discordam muito, 19,17% (vinte e três profissionais) discordam, 16,67% (vinte profissionais) não tem opinião e 15,00% (dezoito profissionais) concordam muito.

Apura-se que a um déficit em relação ao relacionamento entre os funcionários da empresa, sendo isto ruim para a organização, pois com um relacionamento entre os profissionais ruim, tende-se a ter um clima ruim e por subseqüência um desempenho abaixo do esperado.

Figura 47 - O trabalho em equipe é presente na empresa (61)

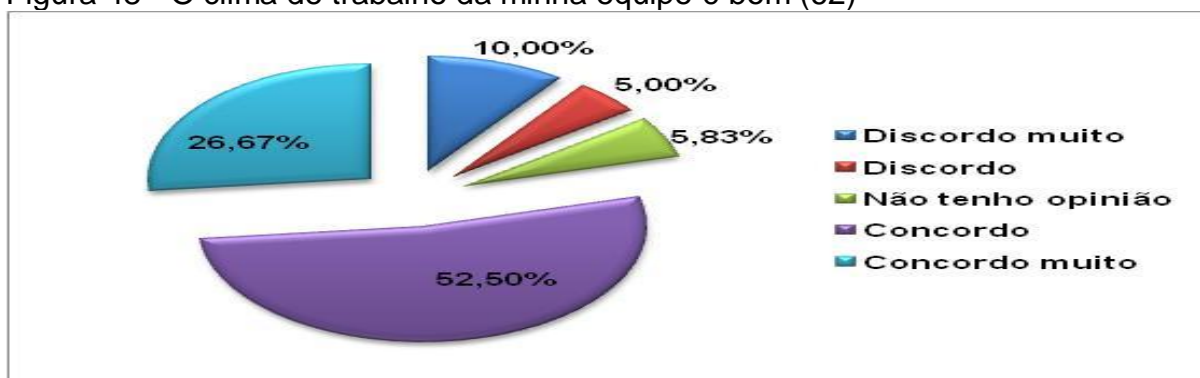


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Conforme a Figura 47, 49,17% (cinquenta e nove profissionais) afirmam que o trabalho em equipe é presente na empresa concordando com a afirmação, 16,67% (vinte profissionais) discordam, 12,50% (quinze profissionais) concordam muito, 10,83% (treze profissionais) discordam muito e 10,83% (treze profissionais) não tiveram opinião sobre o assunto.

A maioria confirma que o trabalho em equipe se faz existente na organização, sendo isto muito bom, pois o trabalho em equipe tende a ser melhor desempenhado e com uma produtividade maior.

Figura 48 - O clima de trabalho da minha equipe é bom (62)



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Com base na Figura 48, 52,50% (sessenta e três profissionais) concordam com a afirmação, 26,67% (trinta e dois profissionais) concordam muito,

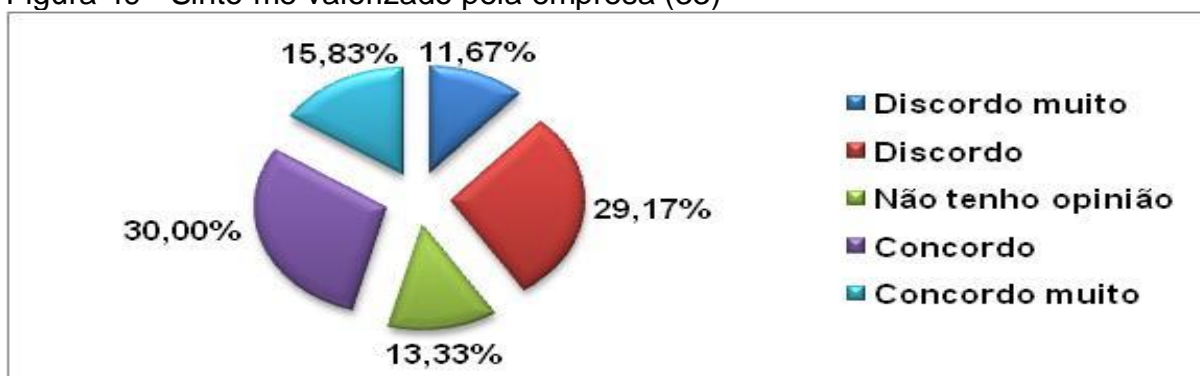
10,00% (doze profissionais) discordam muito, 5,83% (sete profissionais) não tem opinião e 5,00% (seis profissionais) discordam.

Entende-se então que quase a totalidade dos profissionais avalia de forma satisfatória o clima de trabalho de sua equipe, fator muito positivo, tendo em vista que com um clima harmonioso, favorável, inspirador o desempenho de suas atividades tendem a serem melhores executadas e a satisfação dos profissionais tende a ser positiva.

4.12 CATEGORIA 12: VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL

Valorização profissional é a motivação da empresa para o profissional, é a organização permitir que o funcionário utilize da melhor maneira suas habilidades, afim de um crescimento profissional, com a empresa valorizando seu trabalho e conhecimento (VERGARA, 2003).

Figura 49 - Sinto-me valorizado pela empresa (33)

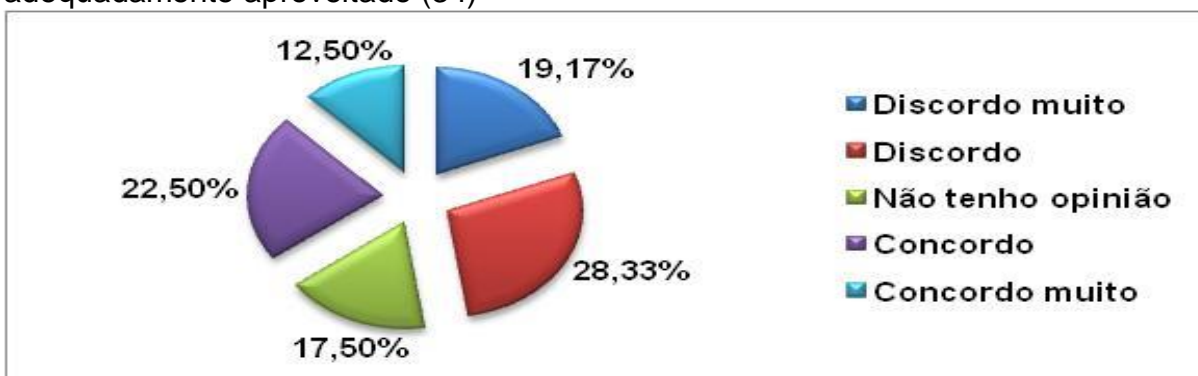


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

De acordo com a Figura 49, 30,00% (trinta e seis profissionais) concordam com a afirmação de que se sentem valorizados pela empresa, 29,17% (trinta e cinco profissionais) discordam, 15,83% (dezenove profissionais) concordam muito, 13,33% (dezesseis profissionais) não tem opinião e 11,67% (quatorze profissionais) discordam muito.

Por meio desta constata-se que há uma significativa parte de profissionais que não se sentem valorizados pela empresa, este ponto se torna prejudicial à organização, pois se não se sentirem valorizados os funcionários podem se desmotivarem com maior facilidade, sendo isto prejudicial à empresa.

Figura 50 - Considero que o meu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado (34)

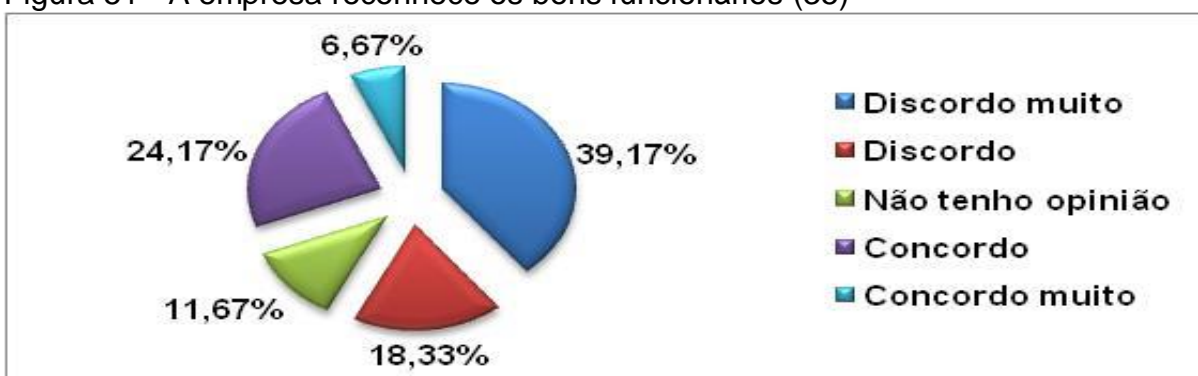


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

A Figura 50 mostra que 28,33% (trinta e quatro profissionais) discordam da afirmação, 22,50% (vinte e sete profissionais) concordam, 19,17% (vinte e três profissionais) discordam muito, 17,50% (vinte e um profissionais) não tem opinião e 12,50% (quinze profissionais) concordam muito.

Uma parte dos profissionais não considera que seu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado, isto demonstra que a empresa pode aproveitar melhor seus profissionais, aumentando o desempenho e motivando os mesmos.

Figura 51 - A empresa reconhece os bons funcionários (35)



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

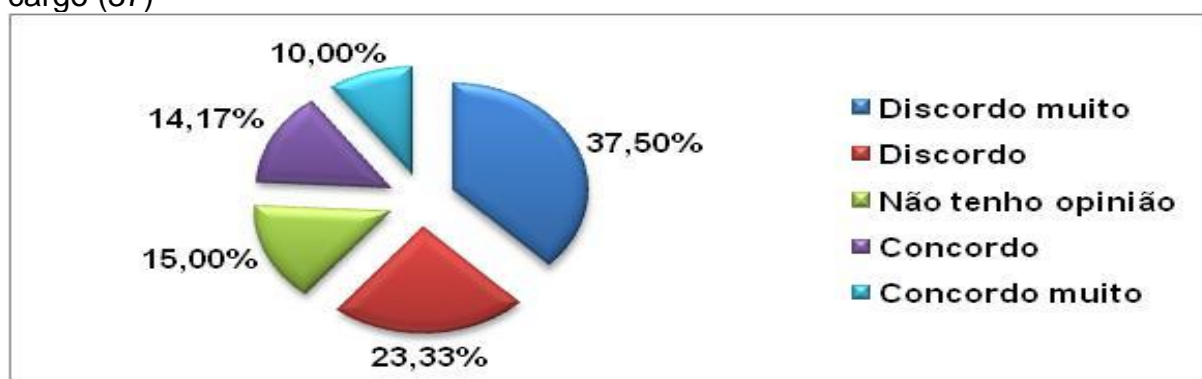
Nota-se na Figura 51 que 39,17% (quarenta e sete profissionais) discordam muito quando se afirma que a empresa reconhece os bons funcionários, 24,17% (vinte e nove profissionais) concordam, 18,33% (vinte e dois profissionais) discordam, 11,67% (quatorze profissionais) não tem opinião e 6,67% (oito profissionais) concordam muito.

A maioria dos profissionais afirma que a empresa não reconhece os bons funcionários, este é um fator que precisa de atenção, pois quando não se reconhece os bons profissionais à chance de perdê-los se torna alta.

4.13 CATEGORIA 13: TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Treinamento possui características de curto prazo, de aprendizagem na função atual, enquanto o desenvolvimento de pessoas tem o foco em longo prazo possuindo características de aprendizagem para uma função futura (CHIAVENATO, 2006).

Figura 52 - Recebi o devido treinamento para a execução das atividades para o meu cargo (37)

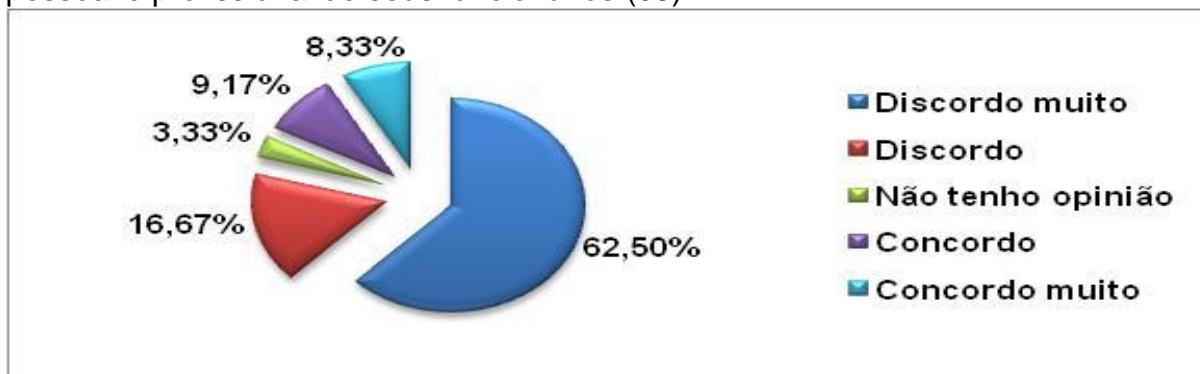


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Observa-se na Figura 52 que 37,50% (quarenta e cinco profissionais) discordam muito quanto à afirmação de que se recebeu o devido treinamento para a execução das atividades de seu cargo, 23,33% (vinte e oito profissionais) discordam, 15,00% (dezoito profissionais) não tem opinião, 14,17% (dezessete profissionais) concordam e 10,00% (doze profissionais) concordam muito.

A maior parte dos profissionais afirma que não receberam o devido treinamento para executarem suas atividades, isto é um fator muito negativo, pois se devem treinar seus profissionais para o exercício de suas funções e desenvolve-los posteriormente.

Figura 53 - A empresa investe em treinamentos necessários para o desenvolvimento pessoal e profissional de seus funcionários (38)

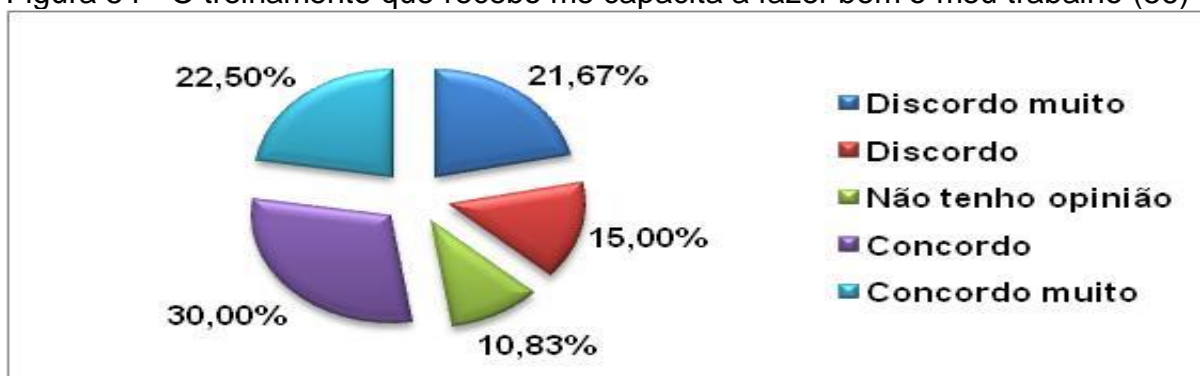


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Quanto a Figura 53 em que se afirma que a empresa investe em treinamento necessário para o desenvolvimento pessoal e profissional de seus funcionários 62,50% (setenta e cinco profissionais) discordam muito, 16,67% (vinte profissionais) discordam, 9,17% (onze profissionais) concordam, 8,33% (dez profissionais) concordam muito e 3,33% (quatro profissionais) não têm opinião.

Quase a totalidade dos profissionais conclui que a empresa não investe em treinamentos que visem o desenvolvimento profissional e pessoal de seus profissionais, isto é um fato alarmante porque a organização tem que investir em seus funcionários, pois quanto maior o conhecimento e desenvolvimento dos profissionais, maior o desenvolvimento, fortalecimento e desempenho da empresa.

Figura 54 - O treinamento que recebo me capacita a fazer bem o meu trabalho (56)

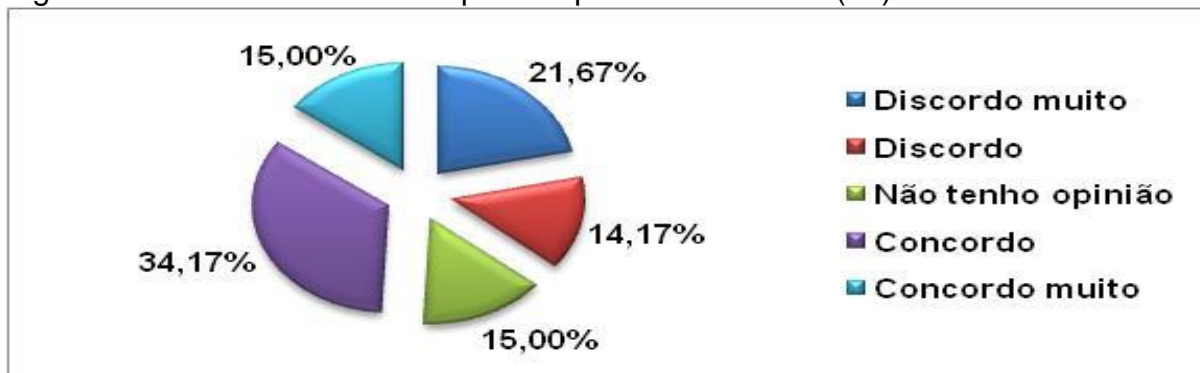


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Nota-se na Figura 54 que 30,00% (trinta e seis profissionais) concordam com a afirmação, 22,50% (vinte e sete profissionais) concordam muito, 21,67% (vinte e seis profissionais) discordam muito, 15,00% (dezoito profissionais) discordam e 10,83% (treze profissionais) não têm opinião.

A figura mostra uma divisão quanto a esta afirmativa, devendo então a empresa investir mais em treinamentos para capacitar cada vez mais seus profissionais para o desempenho de suas funções.

Figura 55 - O treinamento dado pela empresa é suficiente (57)

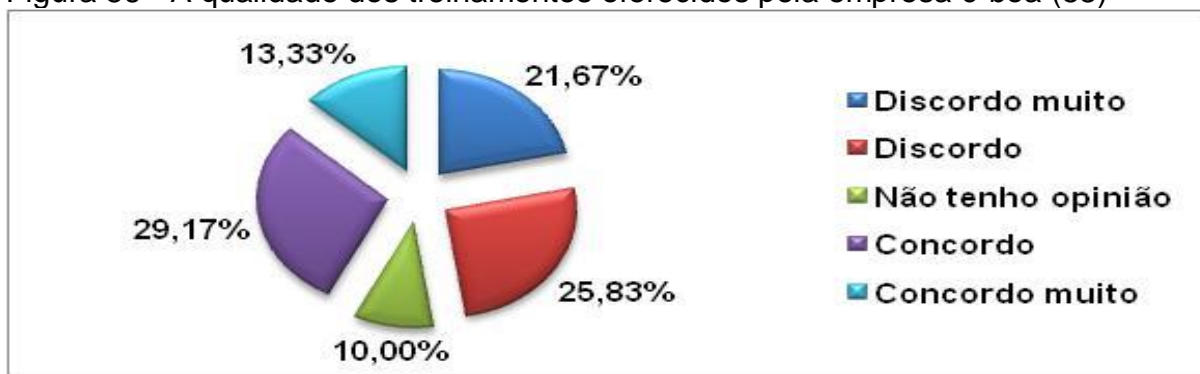


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Conforme a Figura 55, 34,17% (quarenta e um profissionais) concorda que o treinamento dado pela empresa é suficiente, 21,67% (vinte e seis profissionais) discordam muito, 15,00% (dezoito profissionais) concordam muito, 15,00% (dezoito profissionais) não tem opinião e 14,17% (dezessete profissionais) discordam.

O treinamento dado pela empresa não se mostra suficiente, pois há um significativo número que discorda da afirmação, tendo a empresa que investir na maior disponibilidade destes treinamentos.

Figura 56 - A qualidade dos treinamentos oferecidos pela empresa é boa (58)



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Quanto à afirmação de que qualidade dos treinamentos ofertados pela empresa ser boa, apresentada na Figura 56, 29,17% (trinta e cinco profissionais) concordam, 25,83% (trinta e um profissionais) discordam, 21,67% (vinte e seis

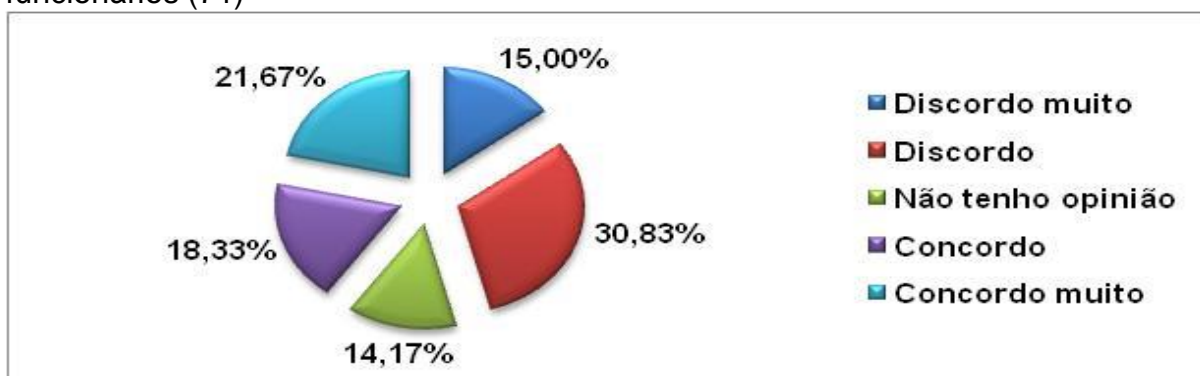
profissionais) discordam muito, 13,33% (dezesseis profissionais) concordam muito e 10,00% (doze profissionais) não possuem opinião.

Grande parte dos profissionais afirma que a qualidade dos treinamentos oferecidos pela empresa não é boa, treinamento é algo primordial para a organização, funcionários bem treinados conseguem exercer melhor suas funções, deste modo a empresa deve se atentar a estes dados e procurar evoluir neste sentido.

4.14 CATEGORIA 14: ESTABILIDADE NO EMPREGO

Quanto o profissional se sente seguro em seu emprego, em sua permanência, ocasionando maior motivação e segurança para exercer suas funções (CITADIN, 2010).

Figura 57 - A empresa passa confiança e segurança quanto à manutenção dos funcionários (71)

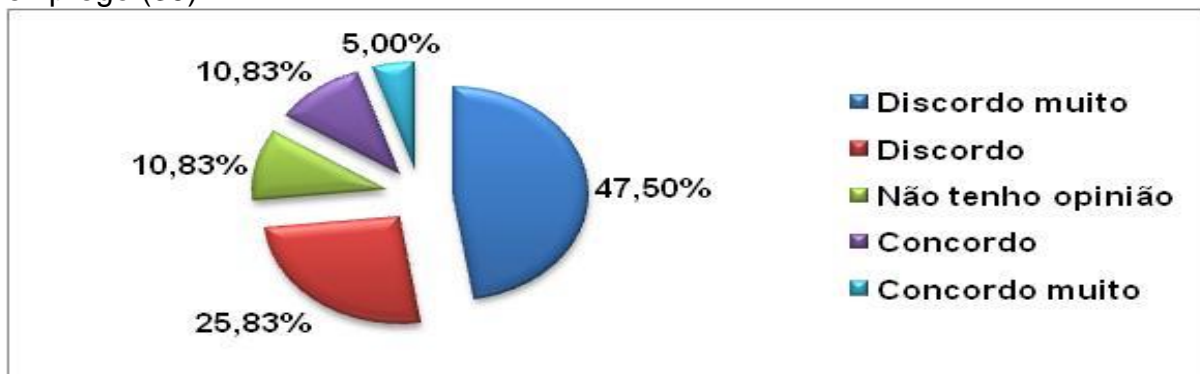


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Segundo a Figura 57, 30,83% (trinta e sete profissionais) discordam da afirmação, 21,67% (vinte e seis profissionais) concordam muito, 18,33% (vinte e dois profissionais) concordam 15,00% (dezoito profissionais) discordam muito e 14,17% (dezessete profissionais) não têm opinião.

Nota-se que os profissionais não sentem esta confiança e segurança por parte da empresa, que deve buscar passar esta tranquilidade para seus funcionários, afim de que eles consigam desempenhar melhor suas atividades.

Figura 58 - Os funcionários da empresa sentem-se seguros quanto a estabilidade no emprego (39)



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

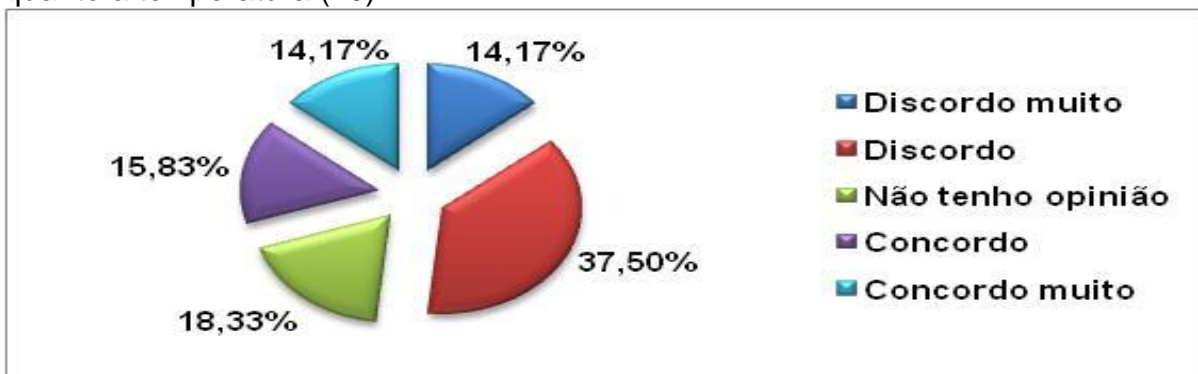
De acordo com a Figura 58, 47,50% (cinquenta e sete profissionais) discordam muito quanto a afirmativa, 25,83% (trinta e um profissionais) discordam, 10,83% (treze profissionais) não tem opinião, 10,83% (treze profissionais) concordam e 5,00% (seis profissionais) concordam muito.

Conclui-se que a grande maioria dos profissionais sente-se ameaçado quanto a sua estabilidade no emprego, sendo isto ruim para o desempenho dos funcionários, pois esta insegurança quanto ao emprego trás consigo várias preocupações que podem atrapalhar o desenvolvimento dos funcionários em suas atividades.

4.15 CATEGORIA 15: CONDIÇÕES FÍSICAS DE TRABALHO

As condições físicas de trabalho podem interferir diretamente na satisfação dos profissionais, devendo-se verificar as condições de ambiente de trabalho, quanto aos equipamentos, instalações e condições higiênicas (CITADIN, 2010).

Figura 59 - As condições ambientais do meu local de trabalho são satisfatórias quanto a temperatura (40)

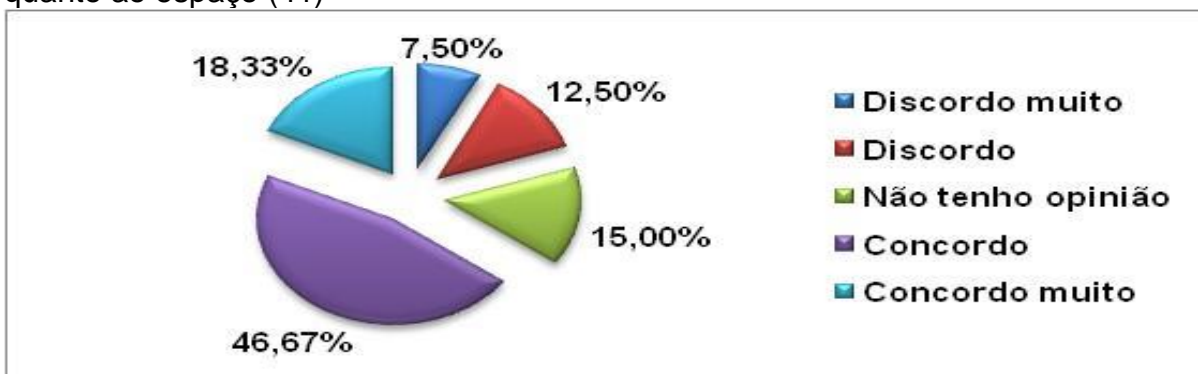


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Segundo a Figura 59, 37,50% (quarenta e cinco profissionais) discordam da afirmação em que as condições ambientais de seu local de trabalho são satisfatórias quanto à temperatura, 18,33% (vinte e dois profissionais) não sabem opinar, 15,83% (dezenove profissionais) concordam, concordo muito e discordo muito obteve 14,17% (dezessete profissionais) cada.

Mais da metade dos profissionais não estão satisfeitos quanto à temperatura de seu local de trabalho, este é um fator significativo para o desempenho das atividades dos funcionários.

Figura 60 - As condições ambientais do meu local de trabalho são satisfatórias quanto ao espaço (41)

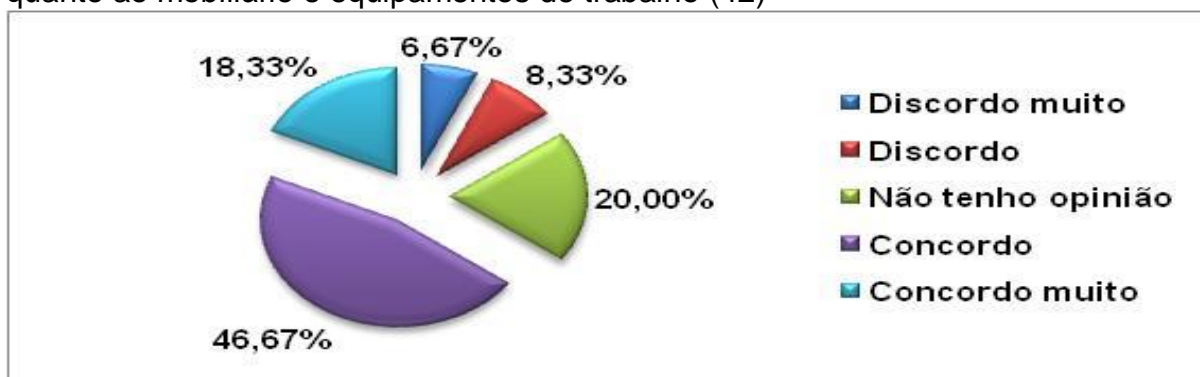


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Em relação ao espaço representado na Figura 60, 46,47% (cinquenta e seis profissionais) concordam, mostrando-se satisfeitos quanto a este aspecto, 18,33% (vinte e dois profissionais) concordam muito, 15,00% (dezoito profissionais) não tem opinião, 12,50% (quinze profissionais) discordam e 7,50% (nove profissionais) discordam muito.

A grande maioria dos funcionários mostra-se satisfeito quanto a questão espaço, sendo este um ponto positivo à empresa.

Figura 61 - As condições ambientais do meu local de trabalho são satisfatórias quanto ao mobiliário e equipamentos de trabalho (42)

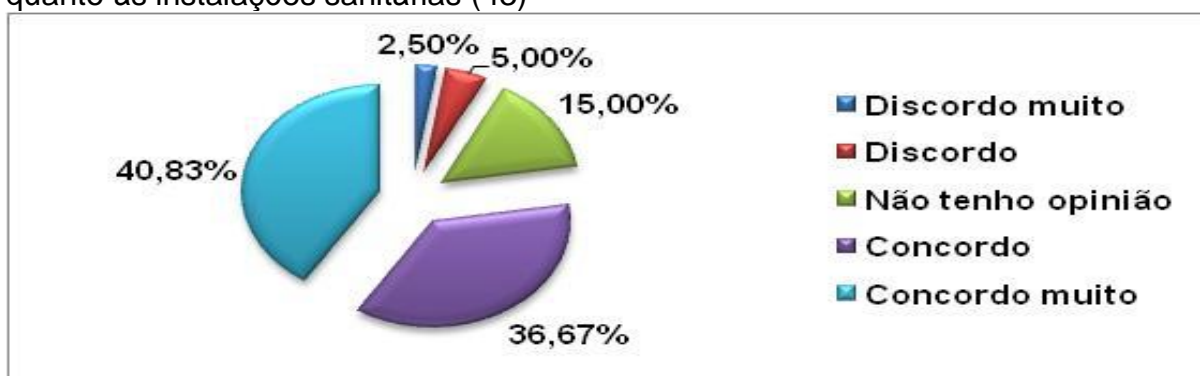


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

De acordo com a Figura 61, 46,67% (cinquenta e seis profissionais) concordam com a afirmação, 20,00% (vinte e quatro profissionais) não tem opinião, 18,33% (vinte e dois profissionais) concordam muito, 8,33% (dez profissionais) discordam e 6,67% (oito profissionais) discordam muito.

A maioria dos profissionais afirma que quanto ao mobiliário e os equipamentos necessários, as condições são satisfatórias, isto se apresenta positivamente mostrando que a empresa fornece os produtos que se necessita para o desempenho das atividades.

Figura 62 - As condições ambientais do meu local de trabalho são satisfatórias quanto às instalações sanitárias (43)



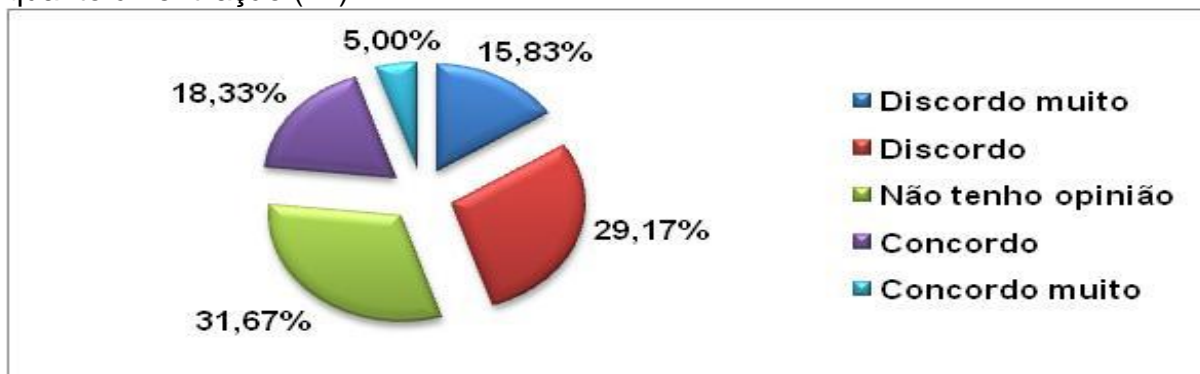
Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Em relação às instalações sanitárias conforme Figura 62, 40,83% (quarenta e nove profissionais) concordam muito, afirmando que são satisfatórias as condições sanitárias, 36,67% (quarenta e quatro profissionais) concordam, 15,00%

(dezoito profissionais) não tem opinião, 5,00% (seis profissionais) discordam e 2,50% (três profissionais) discordam muito.

Quase a totalidade dos profissionais afirma que as condições sanitárias são satisfatórias, assim estando positivamente este fator aos funcionários.

Figura 63 - As condições ambientais do meu local de trabalho são satisfatórias quanto à ventilação (44)



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

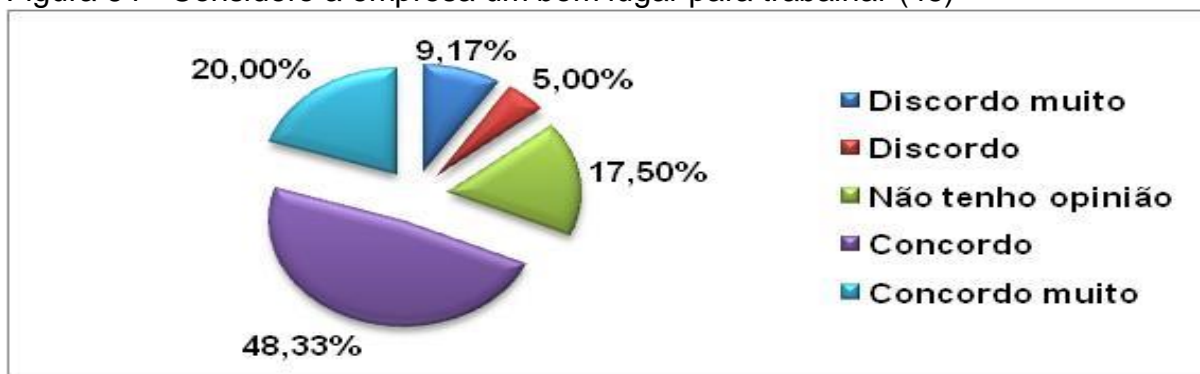
Nota-se na Figura 63 que 31,67% (trinta e oito profissionais) não tem opinião quanto a afirmativa, 29,17% (trinta e cinco profissionais) discordam, 18,33% (vinte e dois profissionais) concordam, 15,83% (dezenove profissionais) discordam muito e 5,00% (seis profissionais) concordam muito.

Tende-se a observar melhor este fator, pois esta representando números de insatisfação, podendo causar desconforto e prejudicar as atividades desempenhadas pelos profissionais.

4.16 CATEGORIA 16: IMAGEM DA EMPRESA

Imagem da empresa se faz de como ela é vista pelos olhos de seu público, sendo eles seus fornecedores, clientes, colaboradores. Podendo a mesma empresa ter diferentes imagens perante diferentes públicos (ARGENTI, 2011).

Figura 64 - Considero a empresa um bom lugar para trabalhar (45)

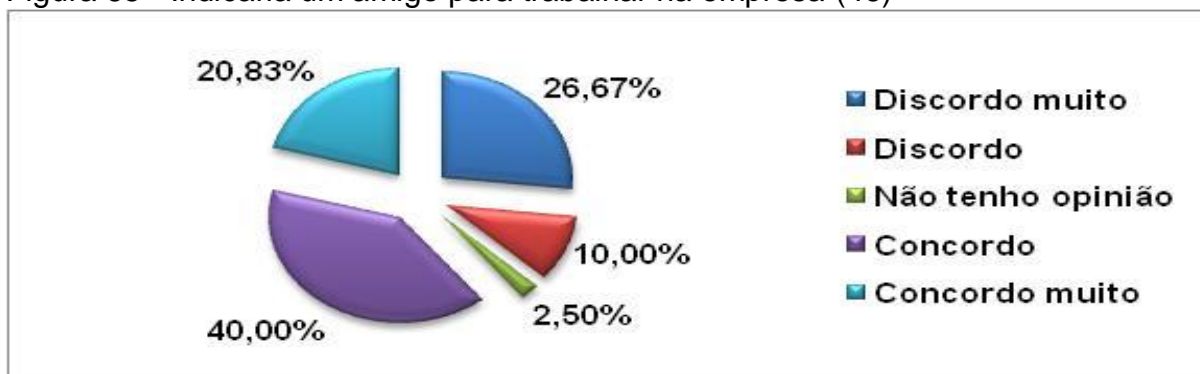


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

A Figura 64 faz a afirmação de que o profissional considera a empresa um bom lugar para se trabalhar, onde, 48,33% (cinquenta e oito profissionais) concordam, 20,00% (vinte e quatro profissionais) concordam muito, 17,50% (vinte e um profissionais) não tem opinião, 9,17% (onze profissionais) discordam muito e 5,00% (seis profissionais) discordam.

Mais da metade dos funcionários considera a empresa um bom lugar para se trabalhar, isto demonstra que a organização está no caminho certo, com os profissionais valorizando a empresa a qual pertence.

Figura 65 - Indicaria um amigo para trabalhar na empresa (46)

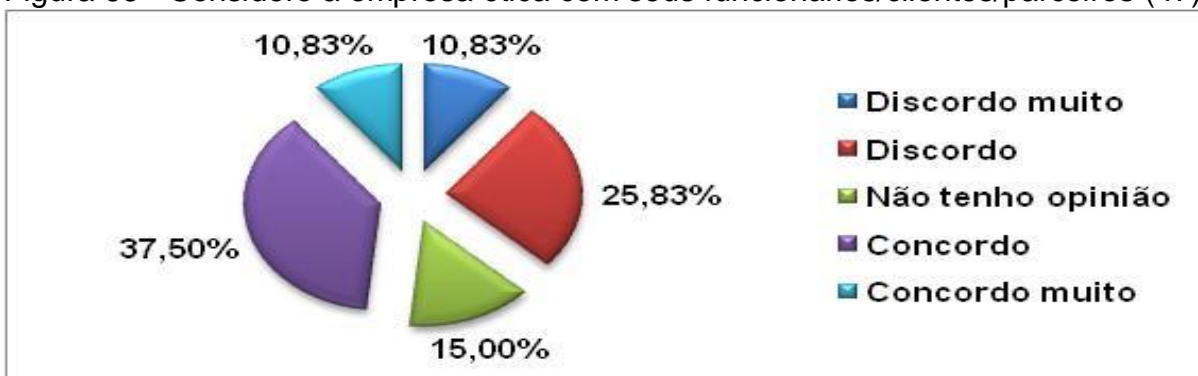


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Quanto à afirmação da Figura 65, 40,00% (quarenta e oito profissionais) concordam, 26,67% (trinta e dois profissionais) discordam muito, 20,83% (vinte e cinco profissionais) concordam muito, 10,00% (doze profissionais) discordam e 2,50% (três profissionais) não têm opinião.

Neste contexto, há uma divisão, tendo a empresa que procurar melhorar este índice de satisfação dos profissionais.

Figura 66 - Considero a empresa ética com seus funcionários/clientes/parceiros (47)

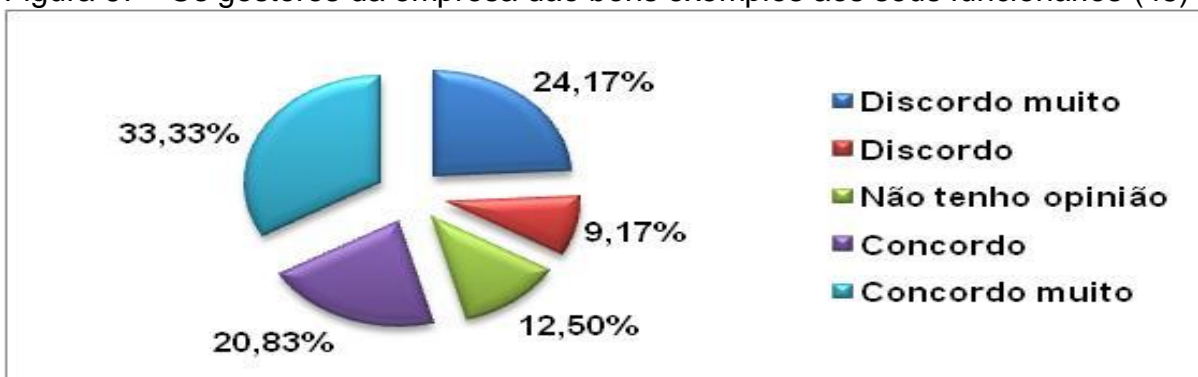


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

De acordo com a Figura 66, 37,50% (quarenta e cinco profissionais) concordaram com a afirmativa, considerando a empresa ética para com seus funcionários, clientes e parceiros, 25,83% (trinta e um profissionais) discordam, 15,00% (dezoito profissionais) não tem opinião, 10,83% (treze profissionais) discordam muito e 10,83% (treze profissionais) concordam muito.

Em questão de ética a empresa precisa evoluir, pois não se pode ter um número tão expressivo de funcionários considerando a empresa antiética para com eles, seus clientes e fornecedores.

Figura 67 - Os gestores da empresa dão bons exemplos aos seus funcionários (48)

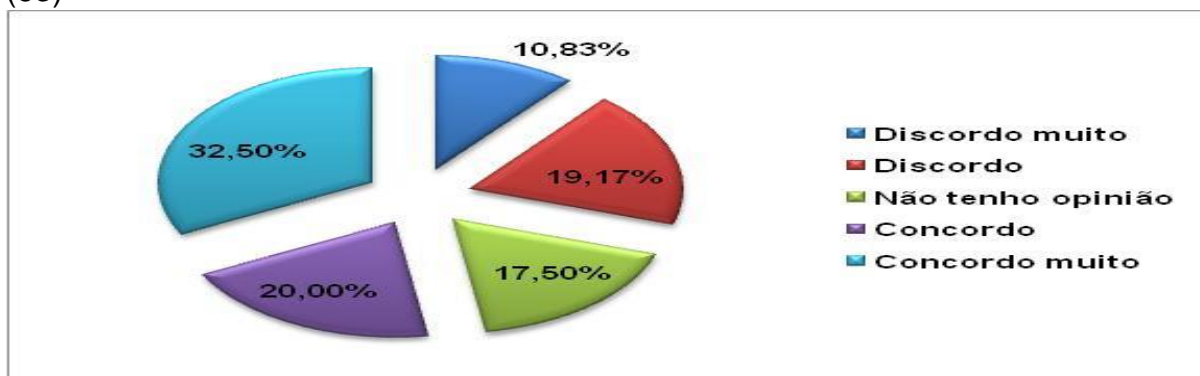


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Quanto a Figura 67, 33,33% (quarenta profissionais) concordam muito com a afirmação, 24,17% (vinte e nove profissionais) discordam muito, 20,83% (vinte e cinco profissionais) concordam, 12,50% (quinze profissionais) não tem opinião e 9,17% (onze profissionais) discordam.

Nota-se que ocorre uma divisão quanto a este fator, pode-se ser trabalhado mais este quesito com os gestores, afinal, a melhor maneira de se ensinar é através dos exemplos.

Figura 68 - A empresa cumpre as promessas oficialmente feitas aos funcionários (63)



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

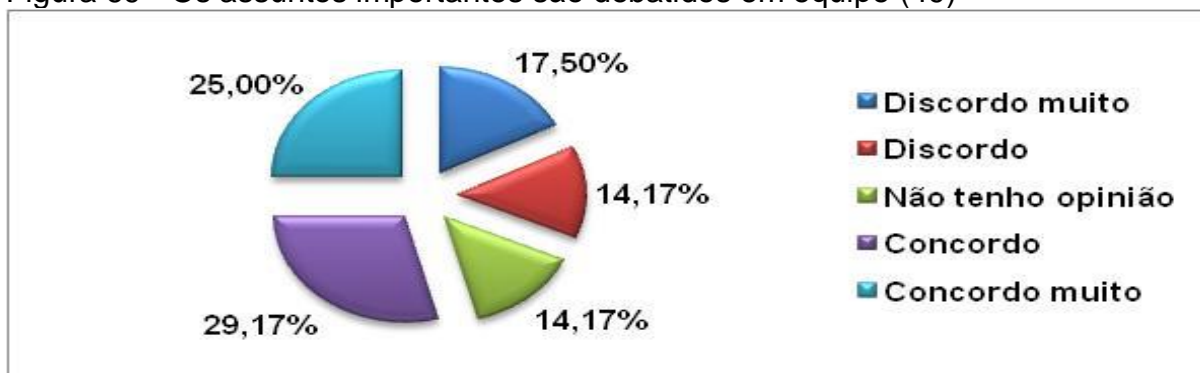
Segundo a Figura 68, 32,50% (trinta e nove profissionais) concordam muito com a afirmação de que a empresa cumpre com as promessas feitas oficialmente aos profissionais, 20,00% (vinte e quatro profissionais) concordam, 19,17% (vinte e três profissionais) discordam, 17,50% (vinte e um profissionais) não tem opinião e 10,83% (treze profissionais) discordam muito.

Cumprir com o que é prometido é de extrema importância para a auto-estima e motivação do profissional, a empresa deve se atentar ainda mais a este fator.

4.17 CATEGORIA 17: TRABALHO EM EQUIPE

O trabalho em equipe se caracteriza por um grupo de pessoas com um objetivo em comum, e que atuam de forma que coloque os objetivos da empresa a frente de seus próprios interesses (LACOMBE, 2005).

Figura 69 - Os assuntos importantes são debatidos em equipe (49)

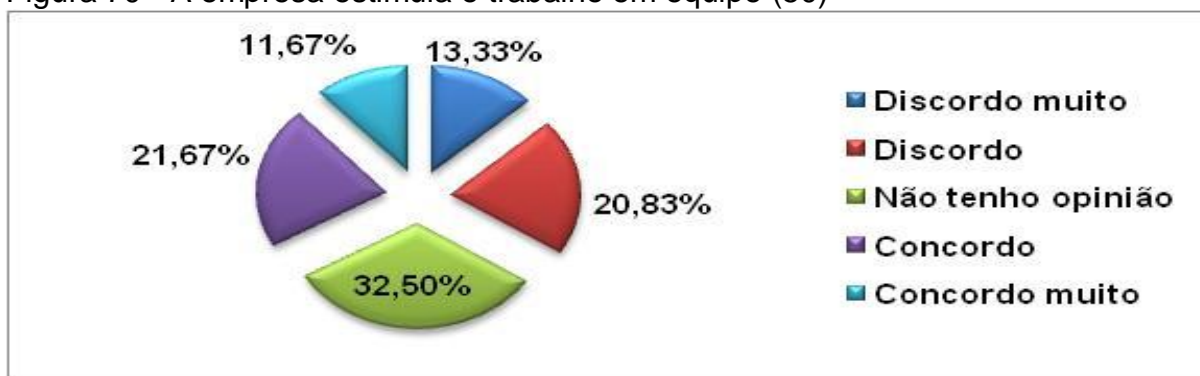


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Conforme a Figura 69, 29,17% (trinta e cinco profissionais) concordam que os assuntos importantes são debatidos em equipe, 25,00% (trinta profissionais) concordam muito, 17,50% (vinte e um profissionais) discordam muito, 14,17% (dezessete profissionais) discordam e com os mesmo 14,17% (dezessete profissionais) não tem opinião.

Nota-se que há uma divisão, devendo os assuntos importantes ser sempre repassados a toda equipe, afim de que todos estejam inteirados do que está acontecendo com a empresa e as decisões que irão serem tomadas.

Figura 70 - A empresa estimula o trabalho em equipe (50)

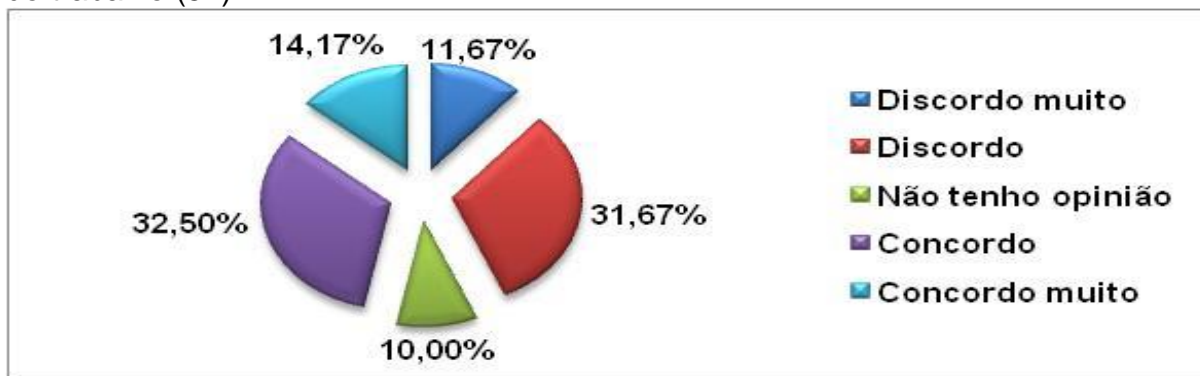


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Observa-se na Figura 70 que, 32,50% (trinta e nove profissionais) não tem opinião quanto a afirmativa, 21,67% (vinte e seis profissionais) concordam, 20,83% (vinte e cinco profissionais) discordam, 13,33% (dezesesseis profissionais) discorda muito e 11,67% (quatorze profissionais) concordam muito.

Precisam-se estimular muito mais o trabalho em equipe, pois profissionais trabalhando juntos e com qualidade tendem a dar resultados ainda melhores.

Figura 71 - A quantidade de pessoas na minha equipe é suficiente para a realização do trabalho (51)



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Conforme a Figura 71, 32,50% (trinta e nove profissionais) concorda com a afirmação, 31,67% (trinta e oito profissionais) discordam, 14,17% (dezesseze profissionais) concordam muito, 11,67% (quatorze profissionais) discordam muito e 10,00% (doze profissionais) não têm opinião.

Segundo os dados obtidos tem que haver um maior número de pessoas nas equipes, deve-se analisar em quais locais necessitam de um maior número de profissionais e executar esta medida.

4.18 ANÁLISE GERAL DOS DADOS

A pesquisa foi realizada com todos os profissionais de um Supermercado de médio porte localizado na cidade de Criciúma-SC, tendo como participantes a totalidade de profissionais da empresa em um total de 120 indivíduos, sendo entregue uma via do questionário a cada um e sendo recolhida nos dias posteriores. A seguir encontram-se os resultados da pesquisa após análise e avaliação dos gráficos.

As seis primeiras questões do questionário buscaram apurar o perfil dos entrevistados, levando em consideração os fatores, sexo, faixa etária, estado civil, escolaridade, tempo de serviço na empresa e o setor em que se trabalha.

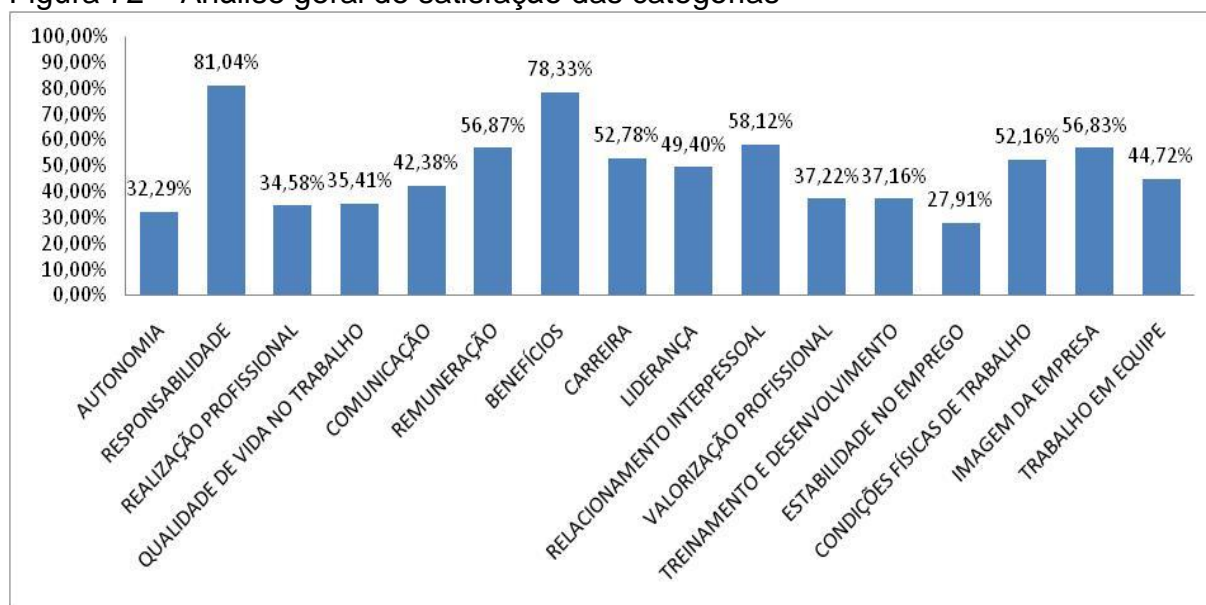
Dentre os profissionais constatou-se que, a maioria dos profissionais pertence ao sexo masculino com 62,50%; a faixa etária mostrou que a grande maioria dos funcionários é jovem com percentual de até 20 anos de 23,33% e de 21 a 30 anos com percentual de 55,83% representando 79,16% de funcionários com no máximo 30 anos; na questão referente ao estado civil dos participantes constata-se

que há 31,67% amasiados, seguidos por 24,17% solteiros e com o mesmo percentual de 24,17% também estão os casados, sendo viúvos e divorciados 8,33% e 11,67% respectivamente; referente à escolaridade nota-se que há grande proporção de funcionários com ensino médio completo com representatividade de 35,83%, seguido por ensino superior incompleto 28,33% e ensino superior completo representando 20,83%, já com ensino fundamental completo se tem 3,33% e com o ensino fundamental incompleto se tem a representatividade de apenas 2,50%, mostrando até por ser um perfil de jovens profissionais tende a se ter um grau de instrução um pouco maior, podendo se alcançar nos próximos anos a marca de 49,16% dos profissionais com ensino superior completo, praticamente metade da empresa; em relação ao tempo de serviço na empresa 31,67% estão de 2 a 3 anos e 11,67% acima de 3 anos, com menos de 6 meses se tem 23,33%, mostrando assim que já se tem profissionais com um maior tempo de organização construindo um forte vínculo empregatício com a organização; Quanto ao setor em que se trabalha, observa-se que 34,17% trabalham na frente de caixa e 16,67% no setor de loja, notando-se que estes dois setores representam 50,84% do total de profissionais da empresa.

O questionário foi elaborado com divisões em algumas categorias, sendo elas: O perfil dos profissionais como já fora acima apresentado, autonomia, responsabilidade, realização profissional, qualidade de vida no trabalho, comunicação, remuneração, benefícios, carreira, liderança, relacionamento interpessoal, valorização profissional, treinamento e desenvolvimento, estabilidade no emprego, condições físicas de trabalho, imagem da empresa e trabalho em equipe. As categorias foram avaliadas com o intuito de se observar e identificar os fatores responsáveis pela satisfação e insatisfação dos profissionais do Supermercado.

Conforme as Figuras 72 e 73 notam-se os percentuais finais em relação à satisfação e insatisfação dos profissionais em cada categoria.

Figura 72 – Análise geral de satisfação das categorias



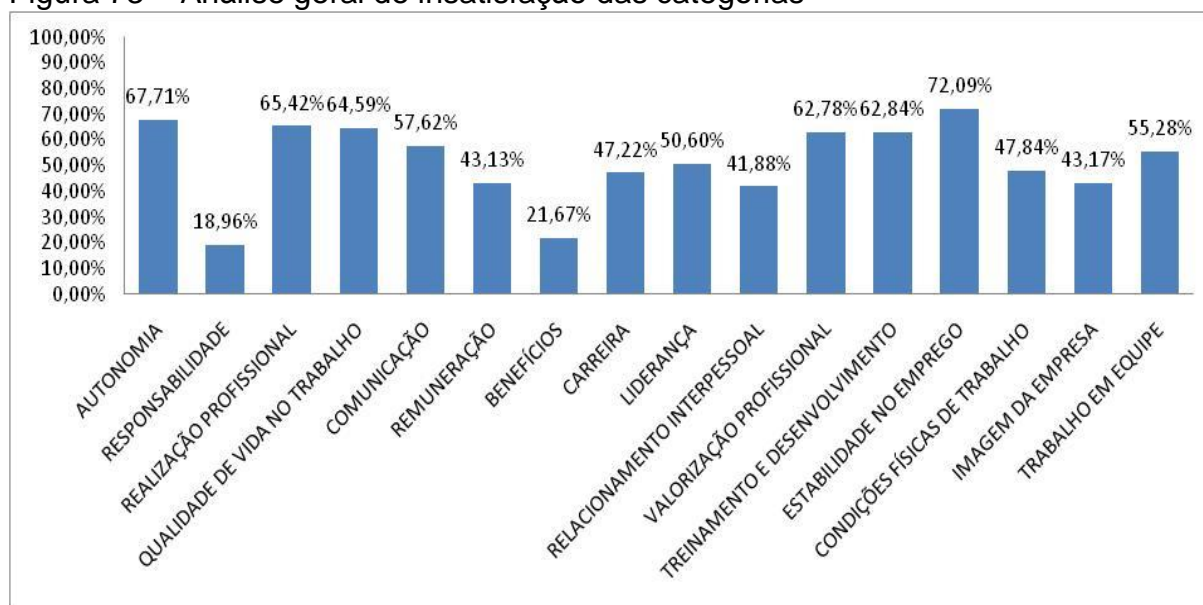
Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Através da análise geral do nível de satisfação por categorias, observa-se que os melhores índices foram da categoria responsabilidade com 81,04% de satisfação, seguido pela categoria benefícios com 78,33% mostrando que os profissionais e a empresa estão em sintonia nestes dois fatores, estando os profissionais comprometidos com as funções por eles desempenhadas, com os serviços a eles designados, comprometidos com suas atividades e com a empresa, entendendo e aprovando o conjunto de planos e programas que a empresa os oferta, notando que os benefícios possuem uma influencia positiva nessa organização.

Em seqüência com índices de satisfação acima de 50,00% estão as categorias relacionamento interpessoal com 58,12%, remuneração com 56,87%, imagem da empresa 56,83%, carreira 52,78% e condições físicas de trabalho com 52,16% de satisfação dos profissionais.

E por último as categorias com índices de satisfação mais baixos foram liderança com 49,40%, trabalho em equipe 44,72%, comunicação 42,38%, valorização profissional 37,22%, treinamento e desenvolvimento 37,16%, qualidade de vida no trabalho 35,41%, realização profissional 34,58%, autonomia 32,29% e estabilidade no emprego com 27,91% de satisfação.

Figura 73 – Análise geral de insatisfação das categorias



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Com relação da análise de insatisfação geral por categorias, nota-se que algumas categorias contam com índices muito altos, estando entre os primeiros em termos de insatisfação a variável estabilidade no emprego com 72,09%, seguida por autonomia 67,71%, realização profissional com 65,42%, qualidade de vida no trabalho 64,59%, treinamento e desenvolvimento 62,84%, valorização profissional 62,78%, estas categorias apresentam todas mais que 60,00% de insatisfação por parte dos profissionais, estes são níveis alarmantes, pois demonstra que estão faltando treinamento e projetos de desenvolvimento aos profissionais, os profissionais não estão se sentindo valorizados e realizados profissionalmente, a qualidade de vida do trabalho está muito ruim sendo que os profissionais passam grande parte de seu dia no âmbito organizacional tendo este então que oferecer um ambiente agradável para o funcionário desempenhar mais e melhor suas atividades, os profissionais não sentem autonomia para realizar suas funções e o sentimento de estabilidade quanto ao emprego está ruim, apresentando um nível tão alto de insatisfação no fator estabilidade no emprego mostra que os funcionários podem estar desempenhando suas atividades sempre com o receio de que a qualquer momento podem ser desligados de suas funções, causando assim um sentimento muito negativo aos profissionais, tais pontos precisam ser revistos e de uma atenção especial para a melhora e crescimento dos profissionais e da organização.

Outras categorias também estão apresentando índices consideráveis de insatisfação sendo elas, comunicação com 57,62%, trabalho em equipe 55,28%, liderança 50,60%, condições físicas de trabalho 47,84%, carreira 47,22%, imagem da empresa 43,17%, remuneração 43,13% e relacionamento interpessoal apresentando 41,88%, requerendo estas categorias também uma atenção, sendo que algumas apresentam mais da metade dos profissionais insatisfeitos, como o fator comunicação, trabalho em equipe e liderança, estes pontos se fazem importantes em uma organização tendo de haver uma comunicação eficaz, um trabalho em equipe onde todos cooperam para o melhor da empresa e lideranças que tenham respeito, passem segurança e confiança a seus comandados. Já os fatores condições físicas de trabalho apresenta 47,84% de insatisfação, seguido por carreira com 47,22%, imagem da empresa 43,17%, remuneração 43,13% e relacionamento interpessoal 41,88%, demonstrando níveis abaixo da metade dos profissionais, porém níveis negativos também, tendo que serem revistos tais pontos, dando a empresa para seus profissionais condições física melhores, oportunidades maiores dentro da empresa em suas carreiras, melhorar sua imagem perante clientes, profissionais e fornecedores, um estudo em cima da remuneração hoje praticada e buscar que as relações entre os profissionais sejam o mais harmoniosa possível contribuindo assim para o desempenho de toda a empresa.

Observam-se duas categorias com índice de insatisfação abaixo das demais sendo elas o fator benefícios com 21,67% e o fator responsabilidade com 18,96% índices aceitáveis, porém necessitam de cuidados também para tentar chegar o mais próximo do zero.

4.19 SUGESTÕES DE MELHORIA

Através dos dados obtidos na pesquisa realizada juntos aos profissionais de um Supermercado de médio porte localizado na cidade de Criciúma-SC, foram coletadas informações para que se pudessem detectar índices de satisfação e insatisfação dos profissionais, a seguir serão apresentados sugestões de melhorias baseadas nos resultados colhidos, tendo por finalidade a melhora de alguns pontos para o aumento de satisfação dos profissionais da empresa em estudo.

- Estimular os profissionais a se organizarem e prepararem suas rotinas de trabalho da forma que considerem mais proveitosa, incentivando-os a tomada de decisões sem a presença contínua de um superior;
- Dar maiores responsabilidades aos profissionais que se sentirem aptos;
- Melhorar a visão e atitudes dos líderes em relação aos seus subordinados, para que o profissional se sinta seguro em sua função e valorizado pela empresa;
- Criar oportunidades através de cursos de aperfeiçoamento ofertados pela empresa para que os profissionais invistam em seu desenvolvimento, crescimento e realização profissional;
- Através da opinião dos funcionários realizarem melhorias nas condições físicas do ambiente organizacional, contribuindo assim para uma maior qualidade de vida no trabalho;
- Realizar reuniões setoriais onde liderança e subordinados possam se aproximar, trocando informações, opiniões e buscarem melhorias;
- Criar um mecanismo de comunicação interna onde os profissionais possam manifestar suas opiniões, elogios, críticas sem serem mal interpretados;
- Fazer um levantamento de necessidades de treinamento na empresa para se identificar quais setores estão precisando de treinamento e qual treinamento melhor se encaixa;
- Promover programas de treinamento e desenvolvimento para os profissionais da empresa para a melhoria de seus desempenhos;
- Realizar pesquisa salarial periodicamente para identificar os salários de mercado e aplicar uma remuneração justa a seu quadro de profissionais;
- Implantação de um plano de cargos e salários, afim de que os profissionais sejam remunerados com a equivalência do cargo ocupado;
- Aplicar benefícios que contribuem ainda mais com a qualidade de vida do profissional (PPR, auxílio materiais escolares);
- Criação de um plano de carreiras;
- Treinamentos específicos para os cargos de liderança;
- Realização de eventos de integração e confraternizações fora do horário de trabalho para melhorar o grau do relacionamento interpessoal;

- Tudo que se prometer ao funcionário protocolar e cumprir rigorosamente;
- Estimular o trabalho em equipe, criando meios de incentivos ao mesmo;
- Investir periodicamente em pesquisa de clima organizacional para ser sempre identificado o grau de satisfação e insatisfação dos profissionais, buscando a melhoria contínua da empresa.

5 CONCLUSÃO

A pesquisa de clima organizacional é mais uma forma de se aproximar empresas e profissionais podendo através da análise desta pesquisa se ter dimensão de como se encontra a satisfação e insatisfação dos profissionais em diversos aspectos referente à empresa. Estando o clima organizacional diretamente ligado aos fatores negativos e positivos no ambiente empresarial exercendo influência sobre o mesmo.

Faz-se muito importante a empresa conhecer seus pontos fortes e fracos, em um mercado cada vez mais concorrido isto se faz imprescindível para se alcançar o sucesso. Quando o clima organizacional está satisfatório todos acabam lucrando, e nada melhor do que descobrir se tais pontos estão satisfatórios ou insatisfatórios do que através da opinião de seus clientes internos que são seus profissionais.

O presente trabalho teve como proposta poder analisar os fatores que estabelecem o nível de satisfação dos profissionais de um Supermercado de médio porte localizado na cidade de Criciúma-SC.

E isto se fez primeiramente conhecendo o perfil dos profissionais, onde através de 6 questões se fez possível se conotar tal perfil, identificando posteriormente os fatores que promovem a satisfação e insatisfação dos profissionais em seus âmbito organizacional, separando tais fatores em categorias para uma melhor análise, categorias estas que foram divididas como autonomia, responsabilidade, realização profissional, qualidade de vida no trabalho, comunicação, remuneração, benefícios, carreira, liderança, relacionamento interpessoal, valorização profissional, treinamento e desenvolvimento, estabilidade no emprego, condições físicas no ambiente de trabalho, imagem da empresa e trabalho em equipe.

Após esta divisão e aplicação de questionário a todos os profissionais se fez possível fazer um diagnostico referente aos fatores positivos e negativos obtidos através da pesquisa de clima organizacional. Apresentando em seguida sugestões de melhorias nestes tais pontos, com o intuito de disseminar ou minimizar ao máximo os fatores desfavoráveis, buscando melhorias para a elevação do clima da

empresa em estudo, para que se eleve assim o nível de satisfação de seus profissionais, contribuindo tanto para o sucesso da empresa quanto o sucesso do profissional.

Diante de tudo que foi acima exposto e de acordo com a visão do pesquisador, o resultado da pesquisa se fez satisfatória atingindo os objetivos propostos, apresentando e analisando os pontos que influenciam positiva ou negativamente a satisfação dos profissionais de um Supermercado de médio porte de Criciúma-SC. Conotando-se que se aplicadas às melhorias sugeridas se faz possível que o clima organizacional torne-se mais favorável, elevando o nível de satisfação dos profissionais e em subseqüência revertendo em resultados cada vez mais positivos para a empresa.

Desta forma este estudo se fez positivo e de grande importância tanto para a empresa quanto para o pesquisador, ficando a disposição para novos pesquisadores que procuram estudar e se aprimorarem nos conceitos e do tema levantado.

REFERÊNCIAS

ALONSO, Maria Ester Cambréa. **A arte de assessorar executivos**. São Paulo: Pulsar, 2002.

ANTUNES, Marcos Aurelio. **Estudo descritivo do clima organizacional de uma empresa no ramo supermercadista em Criciúma-SC**. 2005. 87 f. Monografia (Especialista em Gestão Empresarial) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, 2005. Disponível em: <<http://www.bib.unesc.net/biblioteca/sumario/000028/0000285B.pdf>>. Acesso em: 15 de Fevereiro de 2016.

AQUINO, Cléber Pinheiro de. **Administração de Recursos Humanos: Uma Introdução**. São Paulo: Atlas, 1980.

ARGENTI, Paul A. **Comunicação Empresarial: A construção da identidade, imagem e reputação**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

BARNARD, Chester I. **As funções do executivo**. São Paulo: Atlas, 1971.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos da Metodologia Científica: Um guia para a iniciação científica**. 2 ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

BATEMAN, Thomas S; SNELL, Scott A. **Administração: Novo Cenário Competitivo**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

BISPO, Carlos Alberto Ferreira. **Um Novo Modelo de Pesquisa de Clima Organizacional**. Prod. [online]. 2006, vol.16, n.2. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-65132006000200007&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 16 de abr. 2016.

CARVALHO, Antônio Vieira de. **Aprendizagem organizacional em tempos de mudança**. São Paulo: Pioneira, 1999.

CASADO, Tânia. **As pessoas na organização**. 3 ed. São Paulo: Gente, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos na organização**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.

_____. **Planejamento, Recrutamento e Seleção de Pessoas: Como agregar talentos à empresa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

_____. **Administração: Teoria, Processo e Prática**. 3 ed. São Paulo: Makron, 2000.

_____. **Recursos Humanos**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Administração de Recursos Humanos.** 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

_____. **Gestão de Pessoas.** 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

_____. **Administração de Recursos Humanos: Fundamentos Básicos.** 6 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

CITADIN, Lucilaine Feltrin. **Análise do clima organizacional em empresa do ramo químico da região da AMREC-SC.** 2010. 129 f. Monografia (Especialista em Gestão de Recursos Humanos) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, 2010.

Disponível em:

<<http://www.bib.unesc.net/biblioteca/sumario/00004E/00004E7E.pdf>>. Acesso em: 26 de Fevereiro de 2016.

DIAS, Reinaldo. **Cultura Organizacional.** Campinas: Alínea, 2003.

DMITRUK, Hilda Beatriz. **Cadernos Metodológicos: Diretrizes do Trabalho Científico.** 7 ed. Chapecó: Argos, 2009.

FACHIN, Odília. **Fundamentos da metodologia.** 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

FLEURY, Maria Tereza Leme et al. **As Pessoas na Organização.** 6 ed. São Paulo: Gente, 2002.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Práticas de Recursos Humanos.** São Paulo: Atlas, 2007.

FRANCO, Simon. **Manual de Gestão de Pessoas e Equipes.** 2 ed. São Paulo: Gente, 2002.

FURTADO, Laureano. **Estudo do clima organizacional em uma instituição financeira da cidade de Criciúma-SC.** 2009. 135 f. Monografia (Bacharel em Administração de empresas) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2009. Disponível em:

<<http://www.bib.unesc.net/biblioteca/sumario/000041/0000413F.pdf>>. Acesso em: 27 de Fevereiro de 2016.

GABRIEL, Renata de Souza. **Estudo das competências orientada para a liderança.** 2014. 36 f. Monografia (MBA em Gestão Empresarial) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, 2014. Disponível em:

<<http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/2389/1/Renata%20de%20Souza%20Gabriel.pdf>>. Acesso em: 27 de Fevereiro de 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 1996.

_____. **Gestão de Pessoas.** São Paulo: Atlas, 2001.

_____. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar: Como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais.** 4 ed. Rio de Janeiro: Record, 2000.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos: Princípios e Tendências.** São Paulo: Saraiva, 2005.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 1991.

_____, MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologiacientífica.** 3 ed. Ver. e amp. São Paulo: Atlas, 1991.

LEVY, Michael. **Administração de Varejo.** São Paulo: Atlas, 2000.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; ARRELANO, Eliete Bernal. **As pessoas naorganização.** São Paulo: Gente, 2002.

LUZ, Ricardo. **Gestão do Clima Organizacional.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MAGALHÃES, Gildo. **Introdução à Metodologia da Pesquisa: Caminhos da Ciência e Tecnologia.** São Paulo: Ática, 2005.

MANZINI, Andrew O. **Sistrat: Sistema Estratégico de Planejamento e Desenvolvimento de Recursos Humanos.** São Paulo: Intercultural, 1987.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: Do operacional ao estratégico.** 3 ed. São Paulo: Futura, 2000.

_____. **Administração da Remuneração.** São Paulo: Thomson, 2002.

MARTINS, Gilberto Andrade de. **Guia para elaboração de monografias e trabalhosde conclusão de curso.** São Paulo: Atlas, 2000.

_____, THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia dainvestigação científica para ciências sociais aplicadas.** São Paulo: Atlas, 2009.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Fundamentos da Administração: Manual compacto para cursos de formação tecnológica e seqüenciais.** São Paulo: Atlas, 2004.

MENAN, Marcela Grubisich. A Importância da Comunicação Interna nas Organizações Inesul. 2010. Disponível em: <http://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arq-idvol_9_1287601209.pdf>. Acesso em: 27 de mar. 2016.

MINICUCCI, Agostinho. **Relações Humanas: Psicologias das Relações Interpessoais.** 2 ed. São Paulo: Atlas, 1979.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de Metodologia Científica: Projetos de pesquisa.** São Paulo: Pioneira, 1997.

OPALOSKI, Daniela Josino. **Análise do clima organizacional de uma clínica medicada região do extremo sul de Santa Catarina**. 2014. 97 f. Monografia (Bacharel em Administração de Empresas) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, 2014. Disponível em: <<http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/2847/1/DANIELA%20JOSINO%20OPALOSKI.pdf>>. Acesso em: 22 de Fevereiro de 2016.

PÁDUA, Elisabete Matallo Marchesini de. **Metodologia da Pesquisa: Abordagem Teórico-Prática**. São Paulo: Papirus, 1996.

PAHOHECK, Amilton Zeling. **Clima organizacional: Estudo do clima organizacional na caixa econômica federal – superintendência regional sul de Santa Catarina/SC**. 2011. 91f. Monografia (Especialista em Gestão Empresarial) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, 2011. Disponível em: <<http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/854/1/Amilton%20Zeling%20Pahoheck.pdf>>. Acesso em: 27 de Fevereiro de 2016.

PIMENTA, Maria Alzira. **Comunicação Empresarial**. Campinas: Alínea, 2006.

RESENDE, Enio J. **Remuneração e Carreiras Baseadas em Competências e Habilidades: Salário deixa de ser problema para tornar-se solução**. 2 ed. Rio de Janeiro: Qualitymark: ABRH-Nacional, 2002.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de Estágio e Pesquisas em Administração: Guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de casos**. 3 ed. – 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2007.
SIMCSIK, Tibor. **OSM: Organização Sistemas e Métodos**. São Paulo: Futura, 2001.

TAVARES, Mauricio. **Comunicação Empresarial e Planos de Comunicação: Integrando Teoria e Prática**. São Paulo: Atlas, 2007.

TEIXEIRA, José Emídio. **Manual de Gestão de Pessoas e Equipes: Operações**. Volume 2. São Paulo: Gente, 2002.

TOMASI, Carolina; MEDEIROS, João Bosco. **Comunicação Empresarial**. São Paulo: Atlas, 2007.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de Pessoas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 12 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

APÉNDICE

QUESTIONÁRIO

Caro Profissional,

Você está recebendo um questionário destinado à coleta de dados para a elaboração de um trabalho de conclusão de curso, cujo objetivo é analisar o nível de satisfação dos profissionais de um Supermercado de médio porte localizado em Criciúma SC. Tratando-se, portanto de um estudo que visa o benefício dos profissionais, bem como da empresa.

Desse modo, peço a sua autorização e participação nesta pesquisa, respondendo o questionário sem a necessidade de identificação pessoal, visto que apenas o pesquisador terá acesso aos dados, garantindo assim a confidencialidade das respostas. Faz-se essencial que todas as informações aqui solicitadas sejam respondidas com sinceridade. Para responder, analise cada uma das afirmações e assinale a alternativa que melhor expresse seus sentimentos.

Atenciosamente,

Jhonatan S. Marcelino

1. Sexo

Masculino Feminino

2. Faixa Etária

Até 20 anos

41 a 50 anos

21 a 30 anos

Acima de 51 anos

31 a 40 anos

3. Estado Civil

Solteiro (a)

Divorciado (a)

Casado (a)

Viúvo (a)

Amasiado (a)

13	Estou satisfeito com o meu cargo.					
14	Meu trabalho me dá um sentimento de realização profissional.					
15	Sinto-me satisfeito em relação ao volume de trabalho que realizo.					
16	A qualidade do trabalho é considerada mais importante do que a sua quantidade.					
17	A direção da empresa se comunica com seus funcionários.					
18	O coordenador/supervisor imediato se comunica com seus subordinados.					
19	Conheço plenamente a missão e a visão da empresa.					
20	Sou informado mensalmente sobre os indicadores de desempenho da empresa.					
21	Os funcionários sentem-se seguros em dizer o que pensam.					
22	A empresa é aberta a receber e reconhecer as críticas, opiniões e contribuições de seus funcionários.					
23	Estou satisfeito com o meu salário atual.					
24	Considero minha remuneração adequada ao trabalho que realizo no momento.					
25	Acho que a empresa remunera adequadamente os funcionários.					
26	Gostaria de trabalhar em outro departamento/setor da empresa.					
27	A empresa oferece oportunidades para o seu desenvolvimento e crescimento profissional.					
28	Sinto-me respeitado pelo meu supervisor/coordenador/gestor/gerente.					
29	Considero meu supervisor/coordenador/gestor/gerente um bom profissional.					
30	Meu supervisor/coordenador/gestor/gerente é receptivo às sugestões de mudança.					

31	Existe um relacionamento de cooperação entre os departamentos da empresa.					
32	Considero bom o relacionamento entre os funcionários da empresa.					
33	Sinto-me valorizado pela empresa.					
34	Considero que o meu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado.					
35	A empresa reconhece os bons funcionários					
36	Sinto-me apto para assumir maiores ou mais responsabilidades					
37	Recebi o devido treinamento para a execução das atividades para o meu cargo.					
38	A empresa investe em treinamentos necessários para o desenvolvimento pessoal e profissional de seus funcionários.					
39	Os funcionários da empresa sentem-se seguros quanto a estabilidade no emprego.					
40	As condições ambientais do meu local de trabalho são satisfatórias quanto a temperatura.					
41	As condições ambientais do meu local de trabalho são satisfatórias quanto ao espaço.					
42	As condições ambientais do meu local de trabalho são satisfatórias quanto ao mobiliário e equipamentos de trabalho.					
43	As condições ambientais do meu local de trabalho são satisfatórias quanto as instalações sanitárias.					
44	As condições ambientais do meu local de trabalho são satisfatórias quanto a ventilação.					
45	Considero a empresa um bom lugar para trabalhar.					
46	Indicaria um amigo para trabalhar na empresa.					
47	Considero a empresa ética com seus funcionários/clientes/ parceiros.					

48	Os gestores da empresa dão bons exemplos aos seus funcionários.					
49	Os assuntos importantes são debatidos em equipe.					
50	A empresa estimula o trabalho em equipe.					
51	A quantidade de pessoas na minha equipe é suficiente para a realização do trabalho.					
52	Meu trabalho é avaliado de forma justa pelo meu supervisor.					
53	Você é informado pelo seu supervisor/coordenador/gestor/gerente sobre o que ele acha do seu trabalho.					
54	Seu supervisor/coordenador/gestor/gerente está sempre disponível quando você precisa dele.					
55	Você confia nas decisões tomadas pelo seu supervisor/coordenador/gestor/gerente.					
56	O treinamento que você recebe o capacita a fazer bem o seu trabalho.					
57	Você considera suficiente o treinamento dado pela empresa.					
58	A qualidade dos treinamentos oferecidos pela empresa é boa.					
59	Você conhece todos os benefícios oferecidos pela empresa.					
60	Os meios de comunicação internos da empresa (memorandos, quadro de avisos) são claros e úteis e mantém-me informado.					
61	O trabalho em equipe é presente na empresa.					
62	O clima de trabalho da minha equipe é bom.					
63	A empresa cumpre as promessas oficialmente feitas aos funcionários.					
64	Você considera seu salário adequado em comparação ao salário recebido por outro					

	funcionário do mesmo nível da sua empresa.					
65	Conheço bem a política de qualidade da empresa e compreendo bem seus conceitos e objetivos.					
66	Você se sente satisfeito com o benefício cesta básica.					
67	Você considera suficientes os benefícios dados pela empresa.					
68	Tomo decisões pela empresa.					
69	Acho que meu trabalho realizado atualmente poderia ser melhorado.					
70	Acredito na oportunidade de crescimento dentro da minha carreira.					
71	A empresa passa confiança e segurança quanto à manutenção dos funcionários.					

Fonte: Autor do Trabalho (2015).