

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ – UFPI  
CAMPOS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS – CSHNB  
CURSO BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

GREGÓRIO BISPO DE SOUSA JÚNIOR

**A IMPORTÂNCIA DA VALORIZAÇÃO DO FUNCIONÁRIO:  
ESTUDO DE CASO EM INSTITUIÇÃO DE ENSINO**

PICOS - PI  
Outubro de 2012

GREGÓRIO BISPO DE SOUSA JÚNIOR

**A IMPORTÂNCIA DA VALORIZAÇÃO DO FUNCIONÁRIO:  
ESTUDO DE CASO EM INSTITUIÇÃO DE ENSINO**

Monografia apresentado ao Curso de Bacharelado em Administração da Universidade Federal do Piauí – UFPI, em cumprimento parcial das exigências para obtenção do título de Bacharel em Administração.

**Orientadora: Profa. Msc. Liliane Araújo  
Pinto**

FICHA CATALOGRÁFICA  
Serviço de Processamento Técnico da Universidade Federal do Piauí  
Biblioteca José Albano de Macêdo

S725i Sousa Junior, Gregório Bispo de.  
A Importância da valorização do funcionário: estudo de caso em instituição de ensino / Gregório Bispo de Sousa Junior. – 2012.  
CD-ROM : il. ; 4 ¼ pol. (83 p.)

Monografia(Bacharelado em Administração) – Universidade Federal do Piauí. Picos-PI, 2012.  
Orientador(A): Prof. MSc. Liliane Araújo Pinto

1. Capital Humano. 2. Valorização do Funcionário. 3. Gestão de Pessoas. I. Título.

CDD 658.3

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ – UFPI  
CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS – CSHNB

PARECER DA COMISSÃO EXAMINADORA  
DE DEFESA DE MONOGRAFIA DE GRADUAÇÃO DE

GREGÓRIO BISPO DE SOUSA JÚNIOR

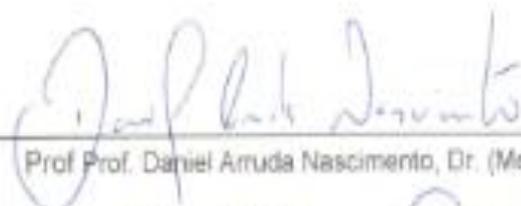
A IMPORTÂNCIA DA VALORIZAÇÃO DO FUNCIONÁRIO: ESTUDO DE  
CASO EM INSTITUIÇÃO DE ENSINO

A comissão examinadora, composta pelos professores abaixo, sob a  
presidência do primeiro, considera a discente **APROVADO**.

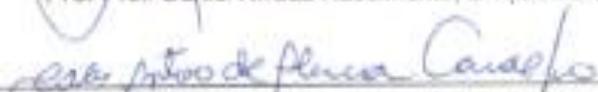
Picos (PI), 06 de novembro de 2012



Prof. Liliene Araújo Pinto, MSc. (Orientadora)



Prof. Prof. Daniel Arruda Nascimento, Dr. (Membro)



Prof. Tales Antônio de Alencar Carvalho, Esp. (Membro)

Este é um momento muito especial na minha vida acadêmica, onde dedico toda minha luta aos que me apoiaram e me ajudaram dando motivação e conselhos para que tudo se concretizasse, a minha mãe Maria de Jesus, meu pai Gregório Bispo e aos meus irmãos que são minha família e minha namorada Magda que juntos são o ponto de apoio que foram essenciais para meu desenvolvimento como pessoa e como profissional.

## **AGRADECIMENTOS**

### **A DEUS**

Pelo o forte apoio e ajuda que ele me concedeu para conclusão de mais uma etapa da minha vida, sendo meu guia, minha coragem, perseverança ensinando a vencer os medos, superando cada obstáculo que ia surgindo ao longo deste curso.

### **A NOSSA SENHORA**

Por ser a mãe divina de todos nós, nos protegendo e intercedendo por nós.

### **AOS MEUS PAIS**

Por toda a confiança, dedicação e sacrifício que fizeram para que eu pudesse estar aqui, sendo assim minha inspiração e os meus grandes incentivadores para a busca da educação e sucesso.

### **A MEUS IRMÃOS**

Pela contribuição, na convivência do dia a dia e apoio necessário quando solicitei.

### **AO MEU PROFESSOR**

Geazi, que me deu a oportunidade de realizar esse trabalho.

### **A MINHA PROFESSORA ORIENTADORA**

Liliane, pela disposição e ajuda oferecida em um tempo turbulento de greve, me ajudando com instruções para melhoramento do TCC II, sendo mais que uma orientara e sim uma amiga.

### **A MINHA NAMORADA**

Magda Evelyn, por toda sua ajuda, paciência e dedicação neste período de muito desafio da monografia.

### **AO COLÉGIO SÃO LUCAS.**

Por ter aberto suas portas para toda minha pesquisa, culminando na realização deste trabalho, em especial à Ana Maria de Sousa e Alline Alexandre.

### **A UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ-UFPI**

Pelo conhecimento que me foi dado.

### **AOS MEUS COLEGAS DE CLASSE**

Pela amizade construída e pelo trocar de experiências.

E a todos que me ajudaram nesse período acadêmico de minha vida.

“Homens e mulheres desejam fazer um bom trabalho. Se lhes for dado o ambiente adequado, eles o farão”.

(Bill Hewlet)

## RESUMO

A valorização do funcionário é uma atividade que a empresa não pode deixar passar despercebida. Pois, com a organização disposta a realizar atribuições posicionadas para seu capital humano a mesma terá um aumento em sua produção em se tratando de qualidade, quantidade e eficiência; esse capital humano é fundamental para a produtividade e rendimento da organização levando-a diretamente para o sucesso. Diante da realidade atual cada vez menos estável onde o ser humano é solicitado ao extremo tendo que se adaptar as mais diversas situações apresentadas por suas devidas organizações que frequentemente os esquece pela exagerada procura do lucro, deixando de lado o importante fator que é uma visão Holística direcionando também valorização para seus ativos fundamentais que é seu pessoal: O capital humano. O presente trabalho teve como objetivo verificar qual o grau de satisfação (ou insatisfação) dos funcionários do Colégio São Lucas em relação a questões sobre qualidade de vida no trabalho e conseqüentemente, valorização do profissional. Onde a mesma ofereça subsídios para a efetivação das metas organizacionais, e analisar o grau de satisfação dos colaboradores quanto a diversos fatores: remuneração, condições de trabalho, políticas de ascensão profissional, dentre outros. Para isso, foi realizada uma pesquisa bibliográfica apontando as contribuições da literatura, para o trabalho em questão, e uma pesquisa de campo, onde foi aplicado um questionário estruturado para os funcionários do Colégio São Lucas. Ademais, a pesquisa se faz relevante, pois é um estudo da própria sociedade picoense. Para tanto, a pesquisa demonstrou um grau de satisfação positivo para os indicadores: saúde (74,3%), trabalho desafiador (43%), oportunidade de crescimento (56,6%), relacionamento (52,6%), condições de trabalho físico (62,5%). Condições de trabalho psicológico (53,3%) e imagem da empresa (81,4%). Os indicadores oportunidade de crescimento, plano de qualidade de vida e carência de um setor de ouvidoria apresentação alto grau de insatisfação e os indicadores situação financeira e recompensa foi considerado pelos colaboradores como fatores com satisfação razoável.

Palavras-chave: Valorização do funcionário. Capital Humano. Melhores resultados.

## ABSTRACT

The valuation of the employee is an activity that the company can not pass unnoticed. For with the organization willing to perform duties placed to their human capital it will have an increase in its production when it comes to quality, quantity and efficiency, this human capital is critical to the productivity and efficiency of the organization taking it directly to the success. Given the current reality increasingly less stable where the human is asked to extremes having to adapt to different situations presented by their proper organizations that often forgets the exaggerated quest for profit, leaving aside the important factor which is a Holistic Vision also directing valuation for their assets is fundamental to its staff: The human capital. This study aimed to determine the degree of satisfaction (or dissatisfaction) of employees of the College St. Luke in relation to questions about quality of life at work and therefore appreciation of professional. Where it offers subsidies for the realization of organizational goals, and analyze the degree of employee satisfaction regarding several factors: remuneration, working conditions, career advancement policies, among others. For this, we performed a literature search of the literature pointing out the contributions to the work in question, and a search field, where a structured questionnaire was administered to the staff of St. Luke's College. Moreover, the research is relevant because it is a study of society itself Pico. Therefore, research has demonstrated a degree of satisfaction for the positive indicators: health (74.3%), challenging work (43%), growth opportunities (56.6%), relationship (52.6%), conditions physical work (62.5%). Terms of psychological work (53.3%) and company image (81.4%). Indicators growth opportunity, plan quality of life and lack of an industry ombudsman presentation high degree of dissatisfaction and indicators and financial reward was regarded by employees as factors with reasonable satisfaction.

Keywords: Valuing employee. Human Capital. Best results.

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>01:</b>	Sexo dos colaboradores da empresa.....	<b>42</b>
<b>02:</b>	Faixa etária.....	<b>42</b>
<b>03:</b>	Grau de instrução.....	<b>43</b>
<b>04:</b>	Tempo de trabalho na empresa.....	<b>43</b>
<b>05:</b>	Saúde Física.....	<b>44</b>
<b>06:</b>	Saúde mental.....	<b>45</b>
<b>07:</b>	Saúde emocional.....	<b>45</b>
<b>08:</b>	Moradia.....	<b>46</b>
<b>09:</b>	Carro/Transporte.....	<b>46</b>
<b>10:</b>	Situação Financeira.....	<b>47</b>
<b>11:</b>	Patrimônio.....	<b>47</b>
<b>12:</b>	Alimentação.....	<b>48</b>
<b>13:</b>	Educação.....	<b>48</b>
<b>14:</b>	Meu salário é justo em relação às atribuições que tenho?.....	<b>49</b>
<b>15:</b>	O sistema de retribuição do Colégio São Lucas (Remuneração e Benefícios) é justo?.....	<b>50</b>
<b>16:</b>	O salário do meu cargo é inferior aos valores pagos no mercado para mesma função?.....	<b>50</b>
<b>17:</b>	Executo tarefas diversificadas em meu trabalho? .....	<b>51</b>
<b>18:</b>	A Burocracia adotada na empresa favorece a execução das minhas atividades?.....	<b>51</b>
<b>19:</b>	A Empresa oferece oportunidades para o seu desenvolvimento e crescimento profissional? .....	<b>52</b>
<b>20:</b>	A política de ascensão profissional do Colégio São Lucas valoriza o mérito e a competência?.....	<b>53</b>
<b>21:</b>	Você gostaria de trabalhar em outro departamento?.....	<b>53</b>
<b>22:</b>	A quantidade de treinamentos que realizo no meu trabalho é satisfatória? .....	<b>54</b>
<b>23:</b>	Faço os treinamentos dos quais necessito para aperfeiçoar meu desenvolvimento no trabalho?.....	<b>55</b>
<b>24:</b>	Considero que meu trabalho é reconhecido e valorizado pela empresa?... ..	<b>56</b>

<b>25:</b>	Confio em meus colegas de trabalho?.....	<b>56</b>
<b>26:</b>	Percebo as pessoas em meu local de trabalho como equipe.....	<b>57</b>
<b>27:</b>	Atividade bem feita no meu setor é reconhecido.....	<b>58</b>
<b>28:</b>	O relacionamento com meus colegas de trabalho favorecem a execução das minhas atividades na empresa. ....	<b>58</b>
<b>29:</b>	Se compartilha informação na minha equipe.....	<b>59</b>
<b>30:</b>	As condições do ambiente do seu local de trabalho são satisfatórias, no que diz respeito ao Espaço Físico?.....	<b>60</b>
<b>31:</b>	As condições do ambiente do seu local de trabalho são satisfatórias, no que diz respeito ao Mobiliário e equipamentos?.....	<b>60</b>
<b>32:</b>	As condições do ambiente do seu local de trabalho são satisfatórias, no que diz respeito ao Material?.....	<b>61</b>
<b>33:</b>	As condições do ambiente do seu local de trabalho são satisfatórias, no que diz respeito a Segurança?.....	<b>61</b>
<b>34:</b>	As condições do ambiente do seu local de trabalho são satisfatórias, no que diz respeito a Higiene?.....	<b>62</b>
<b>35:</b>	As condições do ambiente do seu local de trabalho são satisfatórias, no que diz respeito a Iluminação e temperatura?.....	<b>63</b>
<b>36:</b>	Sofro pressão psicológica no ambiente de trabalho?.....	<b>63</b>
<b>37:</b>	Há forte tensão durante o desempenho das minhas atribuições?.....	<b>64</b>
<b>38:</b>	Sou motivado a trabalhar nesta empresa? .....	<b>65</b>
<b>39:</b>	Sente orgulho de trabalhar nesta empresa?.....	<b>65</b>
<b>40:</b>	Considero um bom lugar para trabalhar?.....	<b>66</b>
<b>41:</b>	Você considera a empresa ética com seus funcionários, clientes e parceiros?.....	<b>66</b>
<b>42:</b>	Eu me preocupo com o futuro desta empresa?.....	<b>67</b>
<b>43:</b>	Gostaria que meus filhos trabalhassem nesta Escola? .....	<b>68</b>
<b>44:</b>	Existe um plano de qualidade de vida no trabalho?.....	<b>69</b>

## LISTA DE FIGURAS

<b>01:</b>	Pirâmide de Maslow .....	<b>25</b>
<b>02:</b>	Marca Colégio São Lucas.....	<b>38</b>
<b>03:</b>	Localização de Picos-PI.....	<b>40</b>
<b>04:</b>	Visão externa e interna do Colégio São Lucas .....	<b>41</b>

## LISTA DE TABELA

<b>01</b>	<b>Grau de satisfação (e insatisfação) em relação a questão de QVT.....</b>	<b>73</b>
-----------	---	-----------

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	13
1.1 Justificativa .....	15
1.2 Problemática.....	15
1.3 Pressupostos.....	17
1.4 Objetivos:.....	17
1.4.1 <i>Objetivo Geral</i> .....	17
1.4.2 <i>Objetivos Específicos</i> .....	17
1.5 Estrutura do Trabalho .....	17
2 REVISÃO DA LITERATURA .....	19
2.1 As Empresas .....	19
2.2 Dimensões da Natureza do Trabalho.....	20
2.3 Surgimento da Administração de Recursos Humanos – ARH.....	21
2.4 Pessoas e sua Gestão.....	22
2.4.1 <i>A importância das Pessoas</i> .....	22
2.4.2 <i>Gestão do Capital Intelectual da Organização</i> .....	23
2.5 Motivação Humana.....	24
2.5.1 <i>Maslow: A Teoria das Necessidades</i> .....	24
2.6 Recompensando o Capital Humano: Remuneração, Incentivos e Benefícios.....	27
2.6.1 <i>Remuneração</i> .....	28
2.6.2 <i>Incentivos</i> .....	29
2.6.3 <i>Os Benefícios</i> .....	30
2.7 QVT – Qualidade de Vida no Trabalho .....	31
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....	33
3.1 Caracterização da Pesquisa .....	33
3.2 Seleção amostral e universo da pesquisa.....	35
3.3 Estratégia de coleta de dados.....	36
3.4 Tratamento de dados.....	36
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	37
4.1 Colégio São Lucas: Aspectos Gerais.....	37
4.2 História da Instituição:.....	39
4.3 Cenário da Pesquisa: Picos-PI .....	39
4.4 Pesquisa Aplicada aos Funcionários do Colégio São Lucas.....	41

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	72
5.1 RECOMENDAÇÕES.....	73
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	74
APÊNDICE .....	77

# 1 INTRODUÇÃO

No mundo atual os contrastes ficam iminentes, pois, observam-se os grandes e constantes avanços tecnológicos que trazem uma quantidade significativa de informações que envolvem a humanidade, surgindo desenvolvimento. Estas mudanças geram, por sua vez, uma realidade mundial inovadora, em que, novas demandas e uma exigência cada vez maior por processos contínuos de adaptações e flexibilidade que norteiam a vida da sociedade.

Nesse sentido, o fator humano é exigido ao extremo, tendo que se adaptar a essa turbulência contínua, principalmente, dentro das organizações, sendo por vezes pressionado por seus diretores para responder positivamente a essas mudanças.

O fato é que, o colaborador é “peça” indispensável e decisiva para a empresa, sendo gerador do seu sucesso ou insucesso, devendo a empresa, dar condições físicas e psicológicas para o bem estar dos mesmos, promovendo assim, um ambiente em que se possa encontrar satisfação, desse modo, as metas organizacionais e individuais poderão mais precisamente ser alcançadas, mediante a simetria de ambos os objetivos.

Para Henry Ford (1997) *apud* Lacombe (2005, p. 16) “as duas coisas mais importantes de uma empresa não aparecem em seus demonstrativos financeiros: sua reputação e suas pessoas”. As pessoas para qualquer empresa são o motor central que faz o funcionamento e o seu progresso. Sem seus colaboradores as empresas não alcançariam o sucesso.

Devido à procura pelo crescimento exagerado, as organizações tendem às vezes desprezar a valorização dos funcionários, deixando para trás a visão holística, querendo obter maiores lucros, fazendo com que a satisfação das necessidades de quem colabora diretamente para o crescimento da empresa.

O objetivo deste estudo é verificar qual o grau de satisfação dos funcionários do Colégio São Lucas em relação a questões sobre qualidade de vida no trabalho e conseqüentemente, valorização do profissional.

Sendo assim, pretende-se analisar qual o grau de satisfação dos funcionários da empresa em questão, quanto a diversos fatores no seu âmbito geral,

em se tratando de: remuneração, condições de trabalho, políticas de ascensão profissional, treinamento, dentre outros fatores; e como o Colégio São Lucas, proporciona condições para que o alcance das metas previamente estabelecidas possa ser efetivamente alcançado pelos funcionários da organização e especificar de que forma, as atuações da empresa em se tratando de satisfação voltada para os funcionários, agem na vida deles, analisando assim, suas condições de saúde, imagem da empresa e relacionamento interno, dentre outros fatores, tendo servido como arcabouço desta pesquisa.

Mediante esses estudos, objetiva-se responder como a valorização dos funcionários pode afetar o desempenho da organização, de forma a impulsionar o alcance de suas metas, pois, por possuírem uma visão egocêntrica voltada, para um progresso desmedido, as organizações têm focado, tão somente, para a produção geradora de lucros, e não para quem, é o ativo fundamental, intangível, mais de grande valia para o sucesso empresarial, que vem somar valor, sendo um grande diferencial competitivo, ofertando uma estratégia e apoio a tomada de decisões.

Nessa perspectiva, com esta monografia tem-se a oportunidade de um estudo na sociedade local, a partir, de um melhor conhecimento sobre as informações do setor humano de uma organização do nível da estudada, como meio de aplica-lo, *a posteriori*, como fator competitivo.

Conhecer mais sobre as pessoas é sempre um fator intrigante, pois as mesmas são dotadas de características próprias, e ao mesmo tempo, tendem a desempenhar um papel coletivo, dependendo umas das outras para suas existências, permanecendo em sociedade. Por essa razão, o estudo do tema é enfático, mediante a sua complexidade, e importância.

## 1.1 Justificativa

Esta monografia apresenta como razão primordial, conhecer os benefícios que a empresa: Colégio São Lucas, pode alcançar mediante uma adequada valorização dos seus funcionários, analisando assim, a dimensão de satisfação dos colaboradores em diversos fatores que são determinantes na sua vida pessoal e profissional; quais os planos de atuação a empresa proporciona aos colaboradores para eles terem um ambiente adequado; identificando fatores positivos em relação à qualidade de vida dos funcionários do Colégio São Lucas tornando a organização mais competitiva e rentável.

Conforme o material que será adquirido a partir da realização da pesquisa de campo, esta monografia viabiliza-se, pois, irá auxiliar o setor de Recursos Humanos da empresa: Colégio São Lucas, culminando com uma análise dos dados obtidos, sugerindo alterações e modificações no âmbito da realidade existente nesta empresa.

Apesar da enorme importância que este trabalho suporta, devido uma análise detalhada nos funcionários de uma renomada e grande organização do setor da educação que atua na cidade de Picos – PI com o foco direcionado principalmente na qualidade de seus serviços e atendimento ao seu cliente visando o alcance de suas metas estabelecidas dentro da organização. Cria-se a chance de uma análise da sociedade local, para que em um curto prazo possa prover um maior entendimento das informações do capital intelectual da empresa estudada, de maneira a trabalhar em médio prazo, estas informações como um fator competitivo, com a consequência que a empresa ganhe um aumento da produção e diminuição dos custos, e que aja nos seus colaboradores o contentamento de satisfazer suas necessidades mais convenientes que irão desencadear o desempenho de suas funções pessoais dentro da empresa.

## 1.2 Problemática

Em virtude de uma boa produtividade de ensino em educação é, sobretudo a maneira como a organização lida com seus funcionários dando-lhes o valor merecido e ambiente adequado eles irão desenvolver com qualidade e competências as atividades a eles atribuídas. Garantindo assim fatores positivos:

maior retorno custo benefício, aumento da produtividade das atividades exercidas, elevação dos lucros, clima organizacional satisfatório enfim, o alcance dos resultados planejados.

Segundo Gary Dessler (2003, p. 136):

Com a evolução do nosso ambiente empresarial, os funcionários já não são vistos como meras ferramentas de produção, mas como o ativo fundamental para a obtenção de vantagem competitiva. Assim, (...) mantê-los é hoje em dia uma competência essencial.

Saber combinar esforços particulares para um objetivo coletivo, realizando os desejos esperados da empresa e também dos funcionários, está sendo o maior dilema das empresas globalizadas, em frente, ao prosseguimento da trajetória para o alcance de suas metas.

Conforme relata Hélio Beltrão (1984) *apud* Lacombe (2005, p. 15): “uma empresa é uma entidade do meio social. É constituída de pessoas. O resultado de uma empresa depende muito mais do desempenho das pessoas do que da excelência de seus manuais ou estruturas de organização”.

Toda organização sabe que não resistiria sem fornecer aos seus colaboradores um espaço de trabalho apropriado para que realizem suas atividades no interior da organização e aliando estes métodos com uma motivação adequada para seus funcionários a empresa terá uma grande oportunidade para ser bem sucedidas no alcance de suas metas e objetivos e também na expansão da organização e com isso permanecer em um auge competitivo frente às concorrentes. Todo esse sucesso é procedente dos colaboradores que fazem com determinação a realização de suas variadas funções acontecerem, de modo dinâmico, após este crescimento, a organização necessita de mais capital intelectual e supervisores para que executem tarefas surgidas na expansão da organização.

Assim surge a seguinte problemática, a saber: **Qual o grau de satisfação (ou insatisfação) dos funcionários do Colégio São Lucas em relação a questões sobre valorização do profissional?**

### 1.3 Pressupostos

- Os colaboradores percebem a falta de comprometimento da organização para com eles.
- A falta de investimentos em um programa de qualidade de vida dos colaboradores que ocasionaria em mais retornos positivos para empresa.
- A falta de um setor, específico, para resolução de conflitos e insatisfação dos colaboradores prejudica os objetivos finais da empresa.

### 1.4 Objetivos:

#### *1.4.1 Objetivo Geral*

Verificar qual o grau de satisfação (ou insatisfação) dos funcionários do Colégio São Lucas em relação a questões sobre qualidade de vida no trabalho e consequentemente, valorização do profissional.

#### *1.4.2 Objetivos Específicos*

- Identificar os fatores positivos e negativos em relação à qualidade de vida dos funcionários do Colégio São Lucas.
- Especificar melhorias para a empresa que contribuam com a satisfação dos funcionários do Colégio São Lucas, de acordo com a visão dos colaboradores.
- Analisar, de forma geral, a importância da valorização dos funcionários para o desempenho das empresas.

### 1.5 Estrutura do Trabalho

Este trabalho é composto de quatro capítulos. Onde o primeiro aborda a parte introdutória do trabalho científico que relata quais fundamentos e estudos que foi utilizado no mesmo, no segundo capítulo tem-se a revisão da literatura onde aborda a fundamentação teórica, em que, objetiva-se pautar conceitos de estudiosos, da área de Administração, e similares que complementam a importância

do tema, dando fundamento teórico, enfatizando a sua importância e contribuição perante a sociedade, como fator flexível, sendo um diferencial competitivo para as empresas que investem nas pessoas, atualmente a nova arma de inovação e tecnologia das organizações.

O terceiro capítulo aborda os procedimentos metodológicos e por fim no quarto capítulo procedeu-se com uma breve história da empresa, logo após, a tabulação, análise e interpretação dos dados obtidos, representando uma análise estratégica entre a teoria representada pela revisão bibliográfica e a prática representada pelos resultados da pesquisa. Culminando assim, com as considerações finais e bibliografia da pesquisa.

## 2 REVISÃO DA LITERATURA

### 2.1 As Empresas

As pessoas vivem em sociedade. Estas dedicam uma enorme parte do seu tempo para as empresas precisando das mesmas (empresas comerciais, hospitais, empresas industriais, empresas de serviços, bancos) para a circulação da espécie. Assim as mesmas determinam certas influências para a vida dos seres humanos, suas culturas, costumes, hábitos, modas, devido principalmente o fato que as pessoas passam uma grande parte de suas vidas nas empresas, fundamentando então o mesmo modo para a continuação de suas famílias.

Para Bernard *apud* Chiavenato (2006, p.25):

A organização é um sistema de atividades conscientemente coordenadas de duas ou mais pessoas. A cooperação entre elas é essencial para a existência da organização. Uma organização somente existe quando: há pessoas capazes de se comunicarem e que, estão dispostas a contribuir com ação, a fim de cumprirem um propósito comum.

Passar para cada funcionário da empresa que ele é um legítimo administrador de seus deveres é um grande desafio, devido ao complexo funcionamento das empresas nos dias atuais, com isso, estas se tornam algumas das mais importantes características segundo Chiavenato 2006:

- Complexidade – Toda empresa possui suas normas, estruturas físicas, processos, hierarquia e procedimentos usados, diferenciando uma das outras, assim nenhuma destas organizações serão completamente iguais;
- Tamanho – o tamanho da estrutura é proporcional para cada finalidade, às empresas dependendo do mercado e cliente que deseja atender a necessidade de mão-de-obra contratada.
- Ênfase nos fins – o reconhecimento é direcionado para as metas e operações, não o direcionando para quem as fez e sim por ela já estar realizada.

- Grupos informais – existe informalidade dentro de empresa que se forma em grupos informais, de maneira a deixar para trás o meio hierárquico do funcionamento da empresa pela impessoalidade desejada.

Visto que a junção de uma determinação de trabalho é por meio das empresas que pode se alcançar tal objetivo que uma pessoa só não poderia alcançar. Para atingir a eficácia na organização tem que atingir as metas e objetivos traçados que vai ser executada por parte dos recursos humanos.

## 2.2 Dimensões da Natureza do Trabalho

Podem-se identificar seis dimensões da natureza do trabalho, segundo Peter Drucker (1974) *apud* Lacombe (2005):

- **Dimensão fisiológica** - Não se pode achar que o ser humano possa se igualar a uma máquina, pois o ser humano pode cometer erros e não trabalhar o dia inteiro como as máquinas. Mas os mesmos podem coordenar e também relacionar de forma excelente a percepção à ação e assim ser mais eficaz quando a empresa proporciona um ambiente saudável e com condições de trabalho garantindo-o todas suas necessidades fisiológicas.

- **Dimensão psicológica: o trabalho como maldição e benção** – em outros tempos definiam-se diferentes tipos de atividades de trabalho numa hierarquia de personalidades, com o manual, direcionado para os chamados desprezíveis, ignóbeis (escravos, camponeses, artesãos e soldados), e o trabalho intelectual para as classes altas, nobreza. A partir da Revolução Industrial houve uma mudança nos valores até então vigentes refletida nas melhorias dos padrões de vida, compreendendo a nutrição, desse modo potencializou a energia física disponível, aumentando assim o número de horas trabalhadas.

- **Dimensão social: o trabalho como vínculo social e comunitário** – Adquire-se o funcionário um vínculo social trabalhista por estar fazendo parte de uma equipe que se preocupa com seu desenvolvimento social vendo seu estado, situação e sua importância frente às opiniões de outras pessoas e de sua denominada categoria que pode lhe garantir obrigações, limitações, privilégios e até direitos.

- **Dimensão econômica: o trabalho como meio de vida** – diante da partilha da atividade de trabalho em que a sociedade, em geral, passa seus

resultados de seus objetivos para os outros perpetuando uma relação de troca que desenvolve o fluxo que move a economia, estabelecendo então o futuro da sociedade.

- **Dimensão do poder** – em todas as atividades de trabalho tem-se uma relação de subordinação que desenvolve em pessoas a tendência de ver no outro uma autoridade (chefe), destacando-se uma função e remuneração das outras sendo um fato comum dentro de qualquer organização.

- **Dimensão do poder econômico** – na vida sempre existiu uma relação entre a economia e o poder. Por que quase sempre o poder é desenvolvido pelo os bens econômicos (capital), quem possui um grande capital tem um poder dentro da sociedade, havendo assim pessoas que trabalha esporadicamente para conseguir alguns bens como a alimentação, moradia e segurança já outros têm a questão da herança que sustenta a família por décadas sem ao menos ter o trabalho de se mover para conseguir alguma coisa, estabelecendo uma injustiça social e a divisão do poder.

Diante dessas seis dimensões da natureza de trabalho percebe-se que cada uma delas está presente dentro de uma organização cabendo aos colaboradores se adaptarem aos diversos tipos de tratamento diante de cada grupo que corresponde a uma dessas dimensões de natureza do trabalho.

### 2.3 Surgimento da Administração de Recursos Humanos – ARH

Em um tempo lembrado pelos seus conhecedores dos princípios da Administração Científica direcionada principalmente para três fatores: os resultados da produção, destaque nas tarefas e estruturas e também na ideia de *homo economicus* – onde percebe que a motivação só pode ser introduzida ao homem quando lhe é oferecido alguma coisa de origem financeira. Ai surge Elton Mayo com seus estudos que levaram ao surgimento da teoria das relações humanas.

Conforme argumenta Leavitt *apud* Chiavenato (2006, p.108):

O comportamento é causado, ou seja, existe uma causalidade de comportamento. Tanto a hereditariedade como o meio ambiente influem decisivamente no comportamento das pessoas. O comportamento é causado por estímulos internos ou externos. O comportamento é orientado para os objetivos. Subjacente a todo comportamento existe sempre um impulso, um desejo, uma

necessidade, uma tendência; expressões que servem para designar os motivos do comportamento.

Retira-se desta pesquisa os seguintes resultados observados: que as necessidades sociais podem ser uma grande motivação para os funcionários diante de uma identificação com um grupo. Assim, a empresa passou a ser visualizada como um complexo de grupos informais, que se declaram oponentes variadas vezes ao grupo formal – hierarquia, normas da empresa. Ficando a desejar que a organização observe as características emocionais de seus trabalhadores: vendo que atividades repetitivas e mecânicas torna-se uma uniformidade fastidiosa diminuindo assim a eficiência por causa da exaustão. A partir desse ponto o trabalhador responde mais negativamente as forças, a incentivos e controles da organização e mais positivamente como membro de um grupo social. Isso quando o trabalho é exercido em grupo.

## 2.4 Pessoas e sua Gestão

### 2.4.1 A importância das Pessoas

Toda empresa para desenvolver suas atividades precisa de um capital humano para que este venha suprir as necessidades da organização de ser dirigida e controlada pelo mesmo, e ainda a empresa depende do mesmo capital humano para que alcance os objetivos traçados pela organização.

Segundo Chiavenato (2006, p.54):

As pessoas constituem o mais valioso dos recursos da organização. O dilema da ARH é tratar as pessoas como pessoas (dotadas de características próprias, de personalidade, motivação, valores pessoais, etc.) ou como recursos (dotadas de habilidades, capacidades e conhecimentos).

É de total responsabilidade dos administradores recrutar, integrar e formar um conjunto de pessoas para desenvolver atividades visando objetivos e esclarecendo a ênfase do trabalho em conjunto. Porque só os recursos humanos agrega o ativo que nenhum outro agrega: a inteligência; onde recrutado e colocado

perfeitamente os benefícios e incentivos a sua disposição, mais beneficiado será a organização.

#### *2.4.2 Gestão do Capital Intelectual da Organização*

A atividade intensa sempre existira na vida das pessoas, o que está mudando é a rapidez, o impacto e volume que vem afetando o mundo. No contexto que se inserem as pessoas e as empresas estão a sua gestão, ou seja, como administrar os dois, buscando atingir o máximo de seus objetivos.

Ao passar do tempo às mudanças vem sendo cada vez mais frequentes principalmente as econômicas, tecnológicas e globalização até a área de Administração de Recursos Humanos (ARH) também está sendo muito afetada. Essa área de Administração de Recursos Humanos (ARH) com o passar do tempo até seu nome vem sendo questionado para substituição por termos atuais, como por exemplo: Gestão de Pessoas (GP), que tem como conceito o conjunto de decisões administrativas voltadas para o capital intelectual da organização “os seus funcionários”, no objetivo de motivá-las, monitorá-las, recompensá-las, treiná-las, agregá-las e retê-las; para que assim os mesmos tenham as condições desproporcionarem o progresso para as empresas.

Gestão de Pessoas é o conjunto integrado de atividades de especialistas e de gestores – como agregar, aplicar, recompensar desenvolver, manter e monitorar pessoas – no sentido de proporcionar competências e competitividade à organização. É a área que constrói talentos por meio de um conjunto integrado de processos e cuida do capital humano nas organizações, o elemento fundamental do seu capital intelectual a base do seu sucesso. (CHIAVENATO 2010, p. 9).

Para tratar de pessoas dentro das empresas ainda é usada a sigla ARH apesar da evolução nos termos e nos contextos para um enfoque mais sistêmico, voltado cada vez mais para o colaborador, como sendo: peça fundamental e diferencial competitivo das organizações, apesar de GP ser a denominação mais atual, ARH é o mais conhecido, sendo tradicional, por esse motivo será usado às duas expressões nesta monografia para o melhor entendimento do tema.

## 2.5 Motivação Humana

Um conceito básico de motivo é o que faz as pessoas a operar de determinada forma, se não, o faz com que seja o ponto de partida para, *a posteriori*, desenvolver um comportamento específico: a ação; podendo ser ocasionado por estímulos tanto externos e internos segundo Chiavenato 2006:

- Externo: fatores ambientais:
- Internos: fatores mentais, pessoais próprias.
- Para que o comportamento das pessoas venha tornar compreensivo através do estudo da motivação devemos examinar sua motivação. A resposta a este impulso gerador é fornecida através de forças impulsionadoras de desejo e receio que estão citadas abaixo:

- Desejo: as pessoas desejam *status*/reconhecimento, aceitação, poder.
- Receio: as pessoas receiam ameaças, abandono/exclusão social, discriminação.

Sob essa concepção, Morgan (1996, p.56) destaca que:

É o processo de motivação que governa escolhas entre comportamentos; é uma espécie de força interna que emerge, regula e sustenta todas as nossas ações mais importantes. Geralmente é empregado como sinônimo de forças psicológicas, desejos, impulsos, necessidades, vontade, intenção e etc.

Percebe-se que a motivação não é estabelecida igual para todos e sim para cada pessoa, pois se tem de forma aceitável que os indivíduos variam quanto a sua motivação de pessoa para pessoas, o que motiva um grupo social pode não motivar o outro, diferindo-se quanto a valores, padrão de vida, necessidades; também o que motiva o indivíduo hoje, pode não motivá-lo amanhã, não sendo estáticos pelo contrário, sendo dinâmicos resultando no comportamento. A teoria mais versada sobre motivação é a descrita a seguir, como é o caso da de: Maslow.

### 2.5.1 Maslow: A Teoria das Necessidades

Foi apresentado por Abraham Maslow na metade do século XX o resultado dos seus estudos sobre o comportamento humano. O professor e

psicólogo demonstrou na composição de sua pirâmide das necessidades básicas do ser humano, que o homem é uma criatura que expande suas necessidades no decorrer de sua vida, sendo provável conhecer o que motiva cada pessoa.

Desenvolvido dentro da sua Teoria da Motivação; a pesquisa até então era de conhecimento apenas círculos humanistas, principalmente na sua área de formação a psicologia. Posteriormente esta foi expandida logo após o encontro em que Maslow conheceu Peter Drucker e se envolveu com a área de recursos humanos aplicando-a mais intensamente também na administração.

Segundo Maquiavel (1982) *apud* Lacombe (2005 p. 136):

Nada pode saciar os apetites humanos, pois a natureza nos deu a faculdade de tudo desejar, mas não nos deixa senão provar poucas coisas, disso resulta um descontentamento permanente, e um desgosto pelo que possuímos, o que nos faz culpar o presente, louvar o passado e desejar o futuro, ainda que sem razão.

Existe uma correspondência que surge na grande maioria das pessoas para procurar satisfazer, primeiramente, as necessidades da base direcionando-se a cúpula da pirâmide, numa relação hierárquica, como mostra a figura 01:



**Figura 1: Pirâmide de Maslow**  
Fonte: Chiavenato (2003, p.331)

Os degraus da pirâmide de Maslow são segundo Chiavenato (2006):

- Necessidades fisiológicas (ar, comida, repouso, abrigo, etc.).

As necessidades fisiológicas são satisfeitas mediante comida, bebidas, sono, refúgio, ar fresco, uma temperatura apropriada, etc. Esta se transforma na prioridade mais alta à medida que ocorra a não satisfação das demais.

- Necessidades de segurança (proteção contra o perigo ou privações, planos de assistência médica);

Uma sociedade tende a proporcionar esta segurança a seus membros. Em caso de perigo agudo as necessidades fisiológicas são deixadas de lado, dando lugar a segurança.

- Necessidades sociais (amizade, inclusão em grupos, etc.).

O ser humano como agente social tem a necessidade de se sentir aceito por grupos, ter amizade com colegas, enfim, relações interpessoais harmoniosas.

- Necessidades de estima/status (reputação, reconhecimento, alto respeito).

Referindo-se à necessidade do ser humano de sentir-se reconhecido pela sociedade de forma ao seu valor, serventia sendo valorizado perante outras pessoas.

- Necessidades de Auto realização.

A necessidade instintiva das pessoas, de darem o máximo de si mesmas, suas habilidades únicas. Assim, as necessidades anteriores podem ser completamente satisfeitas, esta necessidade é uma força impulsionadora contínua, o desejo do homem o faz como tal, de modo a desejar sempre mais, e ao mesmo tempo, estando por poucas vezes satisfeito.

Assim diante dessas cinco necessidades expostas pela pirâmide de Maslow vê-se que para o ser humano as metas propostas para sua vida é o alcance de cada uma dessas necessidades sempre começando pela base até o topo.

Contextualizando, Gareth Morgan (1996) *apud* Lacombe (2005): sugere as seguintes medidas a serem usadas pela empresa:

- Auto realização: estímulo ao completo comprometimento. O trabalho como dimensão importante na vida do colaborador, de forma, a ser o complemento familiar, pois muitos dos trabalhadores são jovens e idosos, sentindo no trabalho

uma relação de feição, e interação social, sentindo-se realizado e buscando cada vez mais essa;

- Autoestima: cargos que permitam realização, autonomia e responsabilidade; a partir da valorização da própria identidade mediante o trabalho que exercita e se identifica, sentindo-se capaz e eficaz no meio social em qual se insere;

- Sociais: estímulo à interação com os colegas de trabalho tem-se como alternativas as atividades sociais, esportivas e reuniões fora do contexto da organização, de forma a melhorar o clima organizacional e a consecução de metas vigentes;

- Segurança: seguro-saúde e planos de aposentadoria, segurança no emprego; estabelecimento e divulgação do plano de carreira, auxílios diversos apresentados pela organização no sentido de motivar o funcionário a respeito de sua permanência, não sentindo insegurança quanto a desemprego e eventuais necessidades;

- Fisiológicas: salários e benefícios que veem implementar a questão salarial para a sobrevivência e adequação do indivíduo no emprego, segurança e condições agradáveis e adequadas de trabalho, para que o mesmo possa desempenhar com clareza e objetividade suas funções.

Observa-se que as empresas com essas atitudes para cada necessidades destacadas acima proporcionaria para seus colaboradores uma satisfação considerável que com certeza iria proporcionar mais retornos positivos para a organização.

## 2.6 Recompensando o Capital Humano: Remuneração, Incentivos e Benefícios.

Sem exceção, todos os chamados fatores de produção precisam ser recompensados, sendo o reconhecimento pelo serviço que lhes foi proposto. O fator trabalho, nos processos judiciais, tem prioridade sobre os demais, inclusive o fisco. Um agravante motivacional vem ser, a desconsideração das recompensas, estas, além de serem necessárias para as necessidades materiais e fisiológicas, afeta também, o lado psicológico das pessoas.

Chiavenato (2010, p.274) diz que:

Os processos de oferecer recompensas ocupam lugar de destaque entre os principais processos de gerir as pessoas dentro das organizações, [...] a recompensa é fundamental na conduta das pessoas em termos de retribuição, retroação ou reconhecimento do seu desempenho na organização.

A recompensa é estabelecida de acordo com o cargo, tempo de trabalho, nível de escolaridade, desempenho, entre outros fatores, que variam de empresa para empresa, mas também, deve ser analisado o que de fato, motiva os colaboradores da organização, para que esta ofereça o que realmente se é necessário. Assim como revela Shell (2001, p.20):

Ouvir tem muitas virtudes. [...] também lhe dá pistas a respeito das reais necessidades da outra parte. Essas necessidades são vitais para o seu sucesso, pois são uma importante parte do seu poder de influência, ou seja, sua habilidade de atingir resultados de acordo com suas próprias condições.

O ponto inicial de um bom sistema de remuneração é conhecer as pessoas que dele se utilizam, e como este age na vida das mesmas, o que não for de fato necessário deve ser retirado para poder, assim, dar lugar a implantação de outra recompensa. Que venha a fornecer resultados.

### *2.6.1 Remuneração*

Para que haja remuneração tem que haver trabalho, é uma troca, sendo que, a empresa, necessita deste trabalho bem executado para que haja o seu desenvolvimento da produção refletido nos ganhos; e o funcionário deve desempenhar um bom trabalho para ter permanência e crescimento profissional na empresa.

Para conseguir eficiência nos resultados, é necessária uma boa administração do sistema de remuneração, instrumento indispensável para atrair e ter bons profissionais, é a chamada retenção de talentos.

A recompensa mais comum é a remuneração, que é denominada de total, conforme Chiavenato (2010) dizendo respeito a três componentes que permeiam os programas de remuneração das organizações a saber:

- Remuneração básica: constituída por um pagamento fixo mensal,

considerado como fator higiênico, sendo a mais importante dentre os outros componentes, sendo representada pelo salário que segundo Sandroni *apud* Chiavenato (2010, p.280) “é a remuneração em dinheiro do trabalhador pela venda de sua força de trabalho”.

- Incentivos salariais: os incentivos vêm impulsionar de forma mais direta a produtividade, como fator de recompensas sobre os resultados alcançados. Como exemplo tem-se bônus diversos e a PLR (Participação nos Lucros e Resultados).

- Benefícios: são concedidos através de programas diversos como: seguro de vida, vale alimentação, serviços de planos de saúde, entre outros.

A respeito vê-se que é através da remuneração que os colaboradores aceitam a prestarem os serviços que a organização necessita de acordo com as legislações utilizadas no seu ambiente interno.

## 2.6.2 Incentivos

A remuneração tão somente, não motiva as pessoas, sendo necessárias funções para tal, pois esta é importante para a produtividade e conseqüentemente a obtenção do lucro. Sendo crucial o incentivo para o desempenho com eficácia contínua, rumo a ultrapassar os resultados e metas propostas. Como bem observa Lévy-Leboyer (1990) *apud* Cavalcanti (2005, p.85):

Sem motivação os dons mais raros permanecem estéreis, as capacidades adquiridas ficam em desuso, as técnicas mais sofisticadas sem rendimento. Adicionalmente, a motivação afeta o próprio aprendizado, ou seja, as respostas a programas de capacitação.

Os incentivos são programas estabelecidos para estimular os colaboradores a agirem de maneira previamente estabelecida pela organização. Como menciona Clark (1961) *apud* Chiavenato (2010): as recompensas organizacionais são propostas para impulsionar atividades que venham a ter como reação efeitos que:

- Ampliem a consciência e a responsabilidade individual como fator operante e decisivo para a organização como um todo, ou seja, a importância da consciência da missão, e a procura pela satisfação da visão, de forma que todos são responsáveis e fundamentais para a operacionalização da empresa.

- Incentivem a atuação das pessoas no desempenho de suas atividades como equipe, que trabalham em conjunto para um objetivo comum.
- Culminem ações que agreguem valor para os interessados na organização, ou seja, os *stakeholders*: clientes, colaboradores, acionistas, distribuidores, varejistas e aos donos da empresa.

Diante disso pode-se dizer que os incentivos são utilizados para cumprir prazos de entrega, ultrapassar suas metas de produção, atender uma demanda maior em uma determinada estação do ano onde seus produtos são mais utilizados ou também para atender um pedido grande de seus produtos e outros casos semelhantes.

### 2.6.3 Os Benefícios

Na maioria das vezes os benefícios são vistos como fatores higiênicos, uma vez que, se a organização não desempenhasse esse papel o funcionário teria de arcar com essas despesas desembolsando-as do seu salário recebido. Estes vêm facilitar a vida do funcionário, sendo uma forma indireta de pagamento de salário.

Conforme Chiavenato (2010, p.342) os benefícios podem ser classificados de acordo com o que se é exigido pela lei, sendo divididos em dois grupos os legais: que são aqueles que exigidos pela legislação, que é de direito do empregado e dever do empregador:

- Férias;
- 13º salário;
- Aposentadoria;
- Seguro de acidente no trabalho;
- Auxílio doença;
- Salários: maternidade e família.
- Etc.

E os espontâneos que são aqueles concedidos de maneira livre pela empresa, para reter, motivar e/ou auxiliar a vida dos seus colaboradores.

- Vale: refeição, transporte;
- Seguro saúde;

- Assistência medica hospitalar;
- Gratificações;
- Plano seguridade;
- Universidade coorporativa (programa de incentivo a pós-graduação);
- Etc.

Antes de conceder um benefício à empresa deve examinar se terá condições de mantê-lo, pois a retirada pode causar insatisfação sendo muito pior que não ter colocado a disposição dos funcionários benefício nenhum.

## 2.7 QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

Devido as teorias emocionais e abordagem administrativas de Mayo, Maslow e Herzberg, surgiu no começo do século XX os estudos das relações humanas para transformar os ambientes de trabalho dos colaboradores que eram submetidos a uma sobrecarga de estresse físico com ambientes insalubres, trabalhos pesados e jornadas longas de trabalho. Atualmente devido as grandes mudanças nos processos e produtos, a competitividade e a instabilidade internacional os trabalhadores estão sob ação cada vez maior do estresse emocional.

A saúde muitas vezes é interpretada como um bem estar físico, o que não deixa de ser verdade, ainda interpretam como tranquilidade financeira e amor. Por ser um conceito bastante subjetivo “qualidade de vida”, sendo formado a partir de critérios individuais, variando de acordo com expectativas e momentos da vida de cada pessoa.

A qualidade de vida no trabalho também varia de empresa, setor, valores e interesses individuais e grupais englobando tanto aspectos físicos quanto psicológicos.

Como menciona Limongi-França (2003) definindo QVT como: “o conjunto das ações de uma empresa, no sentido de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho visando o bem-estar dos colaboradores”.

Ao investir no programa QVT, a empresa está investindo diretamente no seu público interno e indiretamente no seu público externo (os clientes), assim, funcionários melhor satisfeitos atendem com maior presteza os clientes, o que irá

resultar numa melhor produtividade e maior obtenção de lucro que é uma meta de qualquer organização.

A valorização dos funcionários, como sendo, fator de progresso nas empresas multinacionais tem nos programas QVT, diversas razões para a empresa aderir e investir no talento humano, os seus colaboradores de acordo com Fernandes 1996:

- Para ampliar a qualidade quanto à prestação e desempenho de produtos e serviços para melhor atenderem e pensarem nos seus clientes;
- Reduzir custos desnecessários quanto a absenteísmo, doenças correlacionadas (estresse, por exemplo), acidentes de trabalho dentre outros.
- Para melhorar a comunicação, e a confiança entre os níveis hierárquicos;
- Encorajar o trabalho em equipe, a motivação e a produtividade.

O programa QVT representa o grau em que o capital intelectual da organização é capaz de satisfazer suas necessidades por meio do trabalho que realiza na empresa. Sendo resultante de diversos fatores que variam quanto a sua importância de indivíduo para indivíduo, a saber: condições de saúde, higiene e segura; remuneração, incentivos e benefícios; oportunidades de crescimento, desenvolvimento pessoal e ascensão profissional, dentre outros.

Segundo LEVERING citado por VASCONCELOS (2001), um bom lugar para se trabalhar possibilita, entre outras coisas, que as pessoas tenham, além do trabalho, outros compromissos em suas vidas, como a família, os amigos e os hobbies pessoais. Para o autor, da perspectiva de um empregado isto é uma questão fundamental de justiça.

Diante disso destaca-se a importância de um programa de qualidade de vida no trabalho eficiente na empresa para permitir que seus colaboradores tenham o direito de viver, pois o ser humano passa 8 horas por dia durante 35 anos em uma organização tendo com isso uma grande parte de sua vida destinada a sua organização com isso torna-se fundamental que a qualidade de vida esteja presente também nos períodos de trabalho.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

As pesquisas surgem mediante indagações e investigações minuciosas para averiguar a realidade. Elas advêm de uma ordenação de conteúdos que são lapidados até conseguirem alcançar resultados que ajudarão as organizações a satisfazerem as necessidades existentes.

A busca por respostas que envolvem a humanidade é denominada, segundo Andrade (2003), de metodologia: sendo a totalidade de métodos ou caminhos que são traçados na busca do conhecimento almejado.

Por isso foi realizada uma pesquisa de campo envolvendo funcionários da empresa estudada em maio de 2012, para auxiliar os administradores em suas decisões executivas.

#### 3.1 Caracterização da Pesquisa

A pesquisa científica se difere das demais, pois, vem a ter fundamentos que são comprovados em meio a seu objetivo principal que é alcançar à veracidade dos fatos, Gil vem a afirmar que:

Para que um conhecimento possa ser considerado científico, torna-se necessário identificar as operações mentais e técnicas que possibilitam a sua verificação. Ou em outras palavras, determinar o método que possibilitou chegar a esse conhecimento. (GIL, 2010, p. 8)

Essa pesquisa é um estudo de caso de caráter descritivo de cunho quanto/qualitativo, visando investigar no Colégio São Lucas, que fica localizada na cidade de Picos (PI), Verificar qual o grau de satisfação dos funcionários do Colégio São Lucas em relação a questões sobre qualidade de vida no trabalho e conseqüentemente, valorização do profissional.

Conforme relata Hair (2005, p.31), “a pesquisa em administração é uma função de busca da verdade que reúne, analisa, interpreta e relata informações de modo que as decisões administrativas se tornem mais eficazes”.

A razão e objetivo chave da pesquisa é descobrir soluções para problemas práticos, e específicos do dia a dia das empresas, estes até então não solucionados, de forma em que se empreguem procedimentos metodológicos científicos, Gil (1999) *apud* Silva e Menezes (2001).

Mostrando a empresa: Colégio São Lucas a importância das suas pessoas e como elas podem ser um diferencial competitivo quando devidamente incentivadas e valorizadas.

Há variadas formas de pesquisa que são necessárias e importantes cada uma com suas peculiaridades e procedimentos que vão desde a selecionar a amostragem, até a aplicação de seus instrumentos, que serão desenvolvidos mediante a escolha dos fatores relevantes na busca por informações que atendam o objetivo da pesquisa.

A pesquisa pode ser classificada, de acordo com Andrade (2006): quanto à natureza, quanto aos objetivos, aos procedimentos, ao objeto, e segundo Silva e Menezes (2001): ainda quanto à abordagem do problema.

- Quanto à natureza:
  - Pode ser visto como um trabalho científico original, que remete a pesquisa nunca realizada e que contribui unicamente para o crescimento científico, sendo realizado por cientistas ou especialistas em determinadas áreas específicas.
- Quanto aos objetivos:
  - Pesquisa exploratória "visa proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses." (Gil, 1991, *apud* Silva e Menezes, 2001);
  - Pesquisa descritiva: segundo Gil (1991) visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Os fenômenos são estudados porem, não são manipulados pelo pesquisador, sendo este imparcial.
- Quanto aos procedimentos ou a maneira que se obtêm os dados:
  - Pesquisa de campo: também chamada de estudo de caso, etapa em que o pesquisador coleta dados de forma totalmente impessoal. Gil (2002), define que "é um estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento". Baseia-se na observação dos fatos do modo que ocorrem na realidade, diretamente no local da ocorrência. Utiliza-se de

observação direta, formulários e entrevistas.

- Quanto ao objeto:
- Pesquisa bibliográfica, que dá embasamento e ênfase no trabalho científico, Marcone e Lakatos ressaltam que:

Trata-se do levantamento de toda bibliografia já publicada em forma de livros, revistas, publicações avulsas em imprensa escrita. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo aquilo que foi escrito sobre determinado assunto, com o objetivo de permitir ao cientista o reforço paralelo na análise de suas pesquisas ou manipulação de suas informações. (MARCONE e LAKATOS, 2001, p. 43-44).

Este tipo de pesquisa pressupõe todo trabalho científico porém pode constituir um trabalho independente de estudo de determinado assunto por materiais bibliográficos.

- Quanto à abordagem do problema, segundo Silva e Menezes (2001):
- Pesquisa quantitativa: considera que tudo pode ser quantificável, transpor em números os dados obtidos para classificá-los e analisá-los. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas;
- Pesquisa qualitativa: a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave.

### 3.2 Seleção amostral e universo da pesquisa

A empresa em questão tem um quadro de 90 funcionários, destes, utilizou-se para o desenvolvimento da pesquisa, uma amostragem de 30 (trinta) colaboradores do Colégio São Lucas, que atuam em variados setores e ocupam diferentes funções e posições no âmbito do exercício do setor educacional.

Os colaboradores são homens e mulheres, que tem entre 18 e 60 anos de idade, onde se encontram prestadores de serviços que ainda não possui um (1) ano de trabalho na empresa e outro que já possui mais de 20 anos de trabalho no Colégio São Lucas.

### 3.3 Estratégia de coleta de dados

Como instrumento de coleta de dados foi elaborado um questionário contendo questões abertas e fechadas para o público anteriormente descrito, para isso precisou-se de um período de 15 dias no mês de maio de 2012. Onde se preservou a imagem do entrevistado, não sendo este identificado, e não se auxiliou do pesquisador para responder o questionário, realizando isso de forma individual, provendo maior liberdade aos entrevistados.

Algumas informações relevantes foram investigadas a partir do questionário elaborado como: medir o grau de satisfação dos colaboradores em se tratando de vários fatores que norteiam as suas vidas profissionais e pessoais sendo estes: saúde, situação financeira, recompensas, trabalho desafiador, oportunidades de crescimento e de treinamento, relacionamento, imagem da empresa, dentre outros.

### 3.4 Tratamento de dados

Com a coleta de dados obtidos, foi desenvolvida uma análise estatística auxiliada pelo *software Excel*, por meio da quantificação percentil das respostas dos sujeitos da amostra, através da representação gráfica dos resultados.

Foram examinados a ocorrência dos resultados para que a administração do Colégio São Lucas possa tomar decisões melhor fundamentadas, mediante o auxílio das informações que a pesquisa lhes proporcionará. Vendo-se de recursos computacionais também para a apresentação das tabelas, quadros e gráficos de resultados.

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O desenvolvimento da pesquisa se deu por meio da aplicação de um (1) questionário contendo 15 (quinze) questões objetivas e subjetivas objetivando, como razão fundamental, verificar qual o grau de satisfação dos funcionários do Colégio São Lucas em relação a questão sobre qualidade de vida no trabalho e conseqüentemente, valorização do profissional identificando os fatores positivos em relação à qualidade de vida dos funcionários do Colégio São Lucas e analisar de forma geral a importância da valorização dos funcionários e proporcionar condições para que os funcionários possam realizar suas tarefas mais eficazmente, e as metas previamente estabelecidas, possam ser efetivamente alcançadas pelos funcionários.

Além disso, os questionários foram aplicados a uma população de 30 (trinta) funcionários do Colégio São Lucas, onde estes, atuam nos mais variados setores e ocupam as mais diferentes funções e exercidas no âmbito do exercício do setor educacional. Os colaboradores são homens e mulheres, tem entre 18 e 60 anos, onde se encontraram prestadores de serviços que atua no Colégio São Lucas desde: os que ainda não possui um (1) ano de trabalho na empresa e outro que já possui mais de 20 anos de trabalho.

Contudo, buscou-se preservar a imagem do entrevistado, sendo que ele em hipótese nenhuma foi identificado, e não se auxiliou do pesquisador para responder o questionário, realizando isso de forma individual, provendo maior liberdade aos entrevistados para que a pesquisa seja eficaz.

Posteriormente, realizada a etapa de coleta de dados, na etapa subsequente buscou-se a tabulação, análise e interpretação das respostas obtidas, culminando, assim, em uma análise estratégica, para a elaboração do relatório monográfico.

### 4.1 Colégio São Lucas: Aspectos Gerais

O Colégio São Lucas foi fundado em 1991 tendo hoje pouco mais de vinte (20) anos de existência, o Colégio São Lucas surgiu a partir de um sonho de uma professora da rede municipal (Ana Maria de Sousa) que logo se deparou com uma oportunidade única na região de Picos-PI, que foi a greve das escolas municipais no

ano de 1991, que foi quando ele enxergou a oportunidade que era fundar uma escola particular na cidade de Picos, contudo ela colocou em prática seu sonho.

Atualmente a marca do Colégio São Lucas é respeitada no setor educacional da cidade de Picos, por representar um exemplo de colégio e ensino em educação de qualidade refletida nas aprovações dos seus alunos nas Universidades, Faculdades, Concursos e etc. Sendo de extrema relevância para o progresso da cidade.



**Figura 2: marca Colégio São Lucas**

**Fonte:** arquivo Colégio São Lucas, 2012.

O Colégio São Lucas tem por missão, visão e valores, segundo fonte da própria empresa:

- **Missão:** Oferecer um qualificado e eficiente serviço em educação para toda região de Picos-PI.
- **Visão:** Ser uma organização valorizada e conhecida pelos seus serviços prestados à sociedade e com isso aumentar ainda mais sua credibilidade.
- **Valores:** Trabalho em equipe, ética profissional, responsabilidade socioambiental, eficiência ao atendimento ao cliente, contribuição para educação da cidade e regiões vizinhas, etc.

## 4.2 História da Instituição:

O Colégio São Lucas nasceu no ano de 1991 diante de uma oportunidade estabelecida pela greve das escolas municipais, o colégio São Lucas surgiu na Rua Santo Antônio com apenas o ensino fundamental II funcionando, que é de 5ª a 8ª série, mais tarde em 1994 mudou-se para Praça João de Deus Filho que tem o numero de endereço 133 e é situado no bairro Centro da cidade de Picos-PI, e está funcionando neste endereço ate hoje. A história de crescimento do Colégio é simples como se ver anteriormente começou com o ensino fundamental II, adiante surgiu o ensino infantil junto com ensino fundamental I, e no decorrer do tempo criou-se o ensino médio para que depois surgisse o pré-vestibular.

Atualmente o Colégio São Lucas é composto por dois CNPJ sendo um para Escola São Lucas LTDA ME, que funciona do jardim I ate a 8ª serie, e outro para Ana Maria de Sousa LTDA. Que funciona o ensino médio e o pré-vestibular. Onde juntas conta com um quadro de funcionários composto de 90 funcionários desde a função de zelador ate a direção.

Atualmente o Colégio São Lucas é exemplo para todos os estabelecimentos de ensino em educação por prestar seus serviços de maneira qualificada, desempenhando uma ética absolutamente correta em se tratando de profissionais e clientes e também desempenhando atividades de responsabilidades socioambientais beneficiando sua cidade, país e planeta em que se inseri, pois está fazendo sua parte no que diz respeito ao ambiente.

## 4.3 Cenário da Pesquisa: Picos-PI

A cidade escolhida para a realização da pesquisa que culminou com a monografia foi: Picos, estando a mesma, situada no Estado do Piauí, que se localiza a uma distância de aproximadamente 310 km da capital Teresina.

Segundo Fonte: IBGE (2010), o município plano de fundo, tem uma população estimada de 71.020 Habitantes, sendo que, 54.620 habitam a zona urbana e, 16.400 a zona rural da cidade; apresentando uma vegetação: Caatingas Arbustivas, Caatingas Arbóreas Campos Cerrado e um Clima: Tropical semiárido quente, propício assim, para a produção do mel. Esta é conhecida em todo o Brasil



de docentes e discentes, nota-se um crescimento e desenvolvimento, por este e outros diversos fatores.

Tendo sido, a segunda maior cidade do Piauí a recolher Impostos Sobre Circulação de Mercadorias e Serviços - ICMS, para o Governo do Estado (dados da Prefeitura municipal de Picos).

#### 4.4 Pesquisa Aplicada aos Funcionários do Colégio São Lucas

A cidade de Picos é beneficiada por vários Colégios particulares sendo um deles: o Colégio São Lucas por ser recordeista em aprovações em vestibulares concursos e outros. O Colégio São Lucas está situado no endereço, Praça João de Deus Filho número 133 bairro centro Picos-PI.

**COLÉGIO SÃO LUCAS**  
O QUE MAIS APROVA NO VESTIBULAR

20 ANOS  
TODOS SUCESSOS TEM UM PRIMEIRO  
O NOSSO É VOCE

**SÃO LUCAS**  
O Que Mais Aprova no Vestibular

Educação Infantil - Ensino Fundamental - Ensino Médio e Pre-Vestibular

Colégio **SÃO LUCAS**  
O Que Mais Aprova no Vestibular

Praça João de Deus Filho, 133 - Picos - Piauí - Fone: (89) 3422.2708  
Site: [www.csaolucas.com.br](http://www.csaolucas.com.br) - Email: [csaolucas@csaolucas.com.br](mailto:csaolucas@csaolucas.com.br)

**MATRÍCULAS ABERTA:**  
02 A 27 DE JAN 2012

**Figura 04: Visão externa e interna do Colégio São Lucas.**

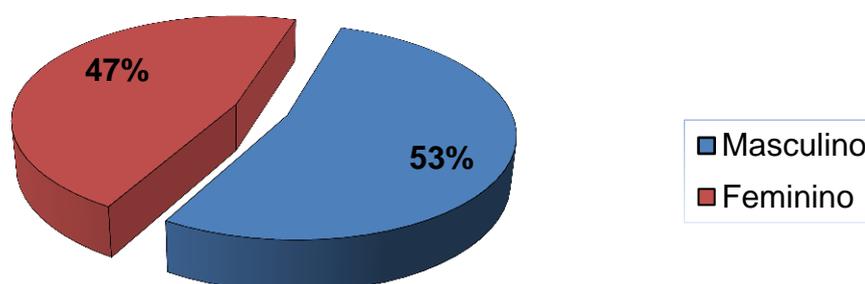
Fonte: Arquivo do Colégio São Lucas 2012.

O Colégio São Lucas conta com um corpo de 90 funcionários, sendo estes, na sua maioria, naturais da cidade de Picos e da sua macrorregião. A

pesquisa acadêmica possui um questionário estruturado contendo 15 questões elaboradas para um total de participantes de 30 (trinta) funcionários efetivos de variados setores e cargos.

Além disso, deste número de entrevistados: 53,3% são do sexo: feminino e 46,7% do masculino.

**GRÁFICO 1 - Sexo dos colaboradores da pesquisa**

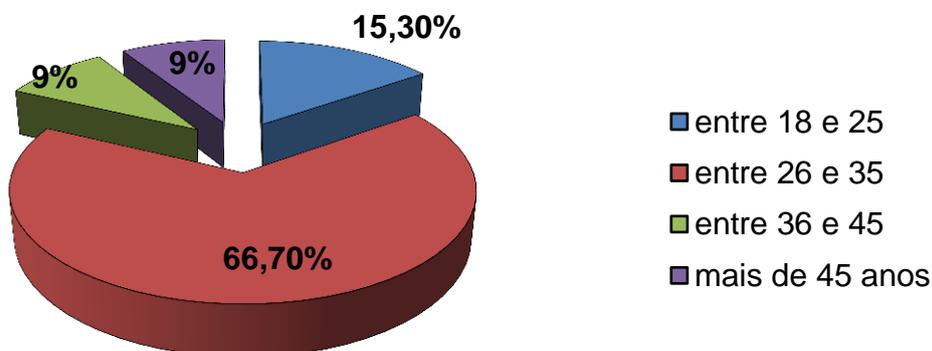


**Gráfico 01 – Sexo dos colaboradores da pesquisa**

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

Tem na sua maioria entre 26 e 35 anos o que representou 66,7% dos colaboradores com essa faixa etária.

**GRÁFICO 2 - Faixa etária**

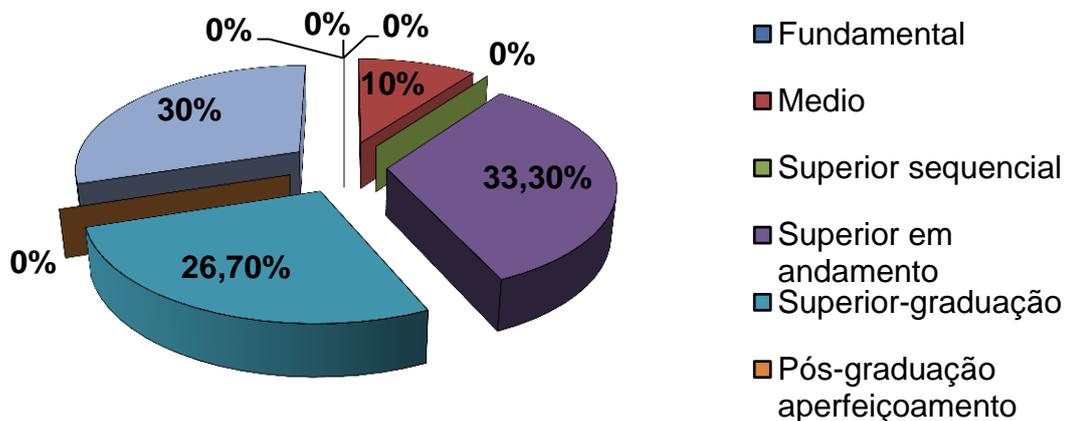


**Gráfico 02 – Faixa etária**

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

O Grau de Instrução que prevalece na maioria dos entrevistados é de nível superior em andamento 33.3% ou Superior graduação com 26.7%.

### GRÁFICO 3 - Grau de instrução.

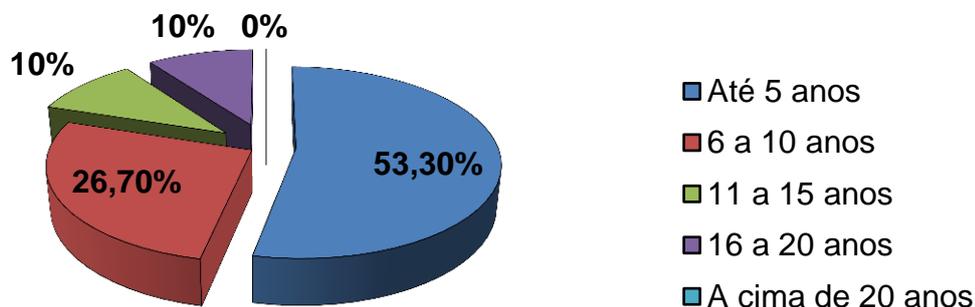


**Gráfico 03 – Grau de instrução**

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

O tempo de trabalho dos funcionários no Colégio São Lucas varia sendo os mais expressivos os que trabalham até 5 anos, o que representou 53,3%; e os que têm de 6 a 10 anos de trabalho 26,7%.

### GRÁFICO 4 - Tempo de trabalho na empresa



**Gráfico 04 – Tempo de trabalho na empresa**

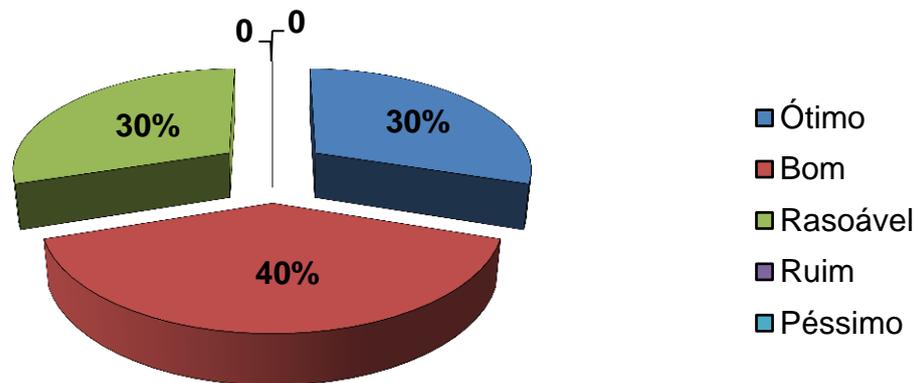
Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

Nas questões seguintes, perguntou-se aos colaboradores como eles avaliavam o seu estado de saúde. A saúde está diretamente ligada à maneira como o colaborador desenvolve suas funções, ser saudável é estar em equilíbrio nas três esferas da saúde: a física, a mental e a emocional; para que haja um melhor desempenho das tarefas.

Neste contexto, ressalta-se que a maioria dos colaboradores avaliou como positivo o seu estado de saúde. Uma delas foi em relação ao seu estado de saúde física, onde foi constatado em 30% dos colaboradores a resposta ótimo, e 40% responderam Bom e ainda teve 30% que responderam razoável.

---

**GRÁFICO 5 - Saúde Física**




---

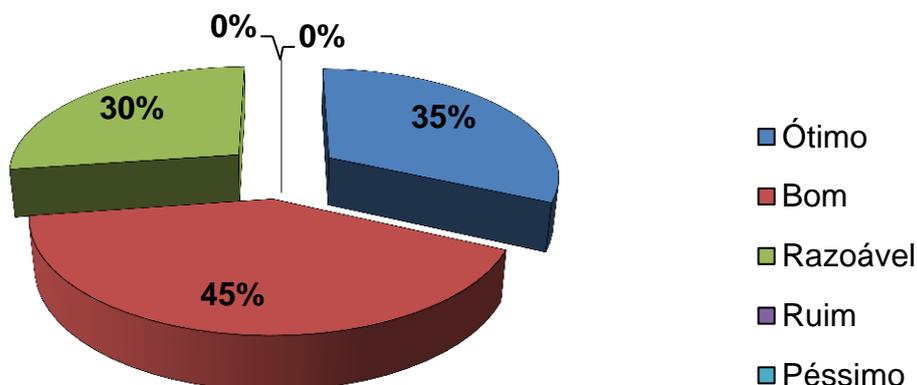
**Gráfico 05 – Saúde Física**

**Fonte:** Dados da pesquisa, maio, 2012.

Outra pergunta foi em relação ao seu estado de saúde mental que se obteve 35% das respostas como ótimo, 45% bom, e 30% razoável.

---

### GRÁFICO 6 - Saúde mental



---

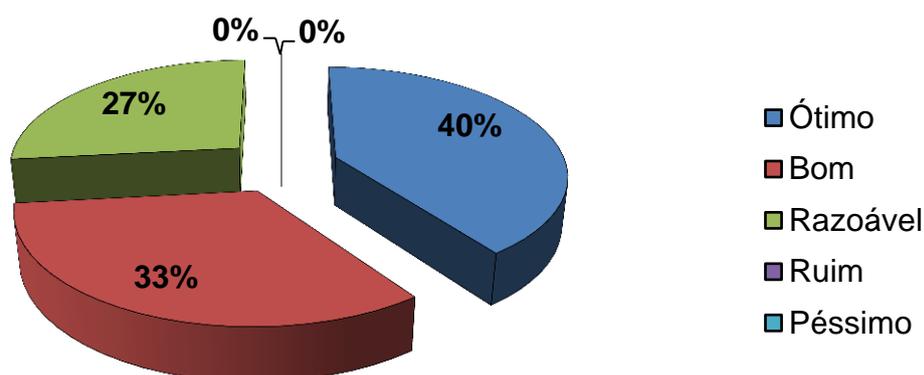
#### Gráfico 06 – Saúde mental

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

Foi perguntado também de seu estado de saúde emocional. Assim, eles relataram que 40% consideraram como ótimo o seu estado de saúde emocional, 33% bom, 27% razoável.

---

### GRÁFICO 7 - Saúde emocional



---

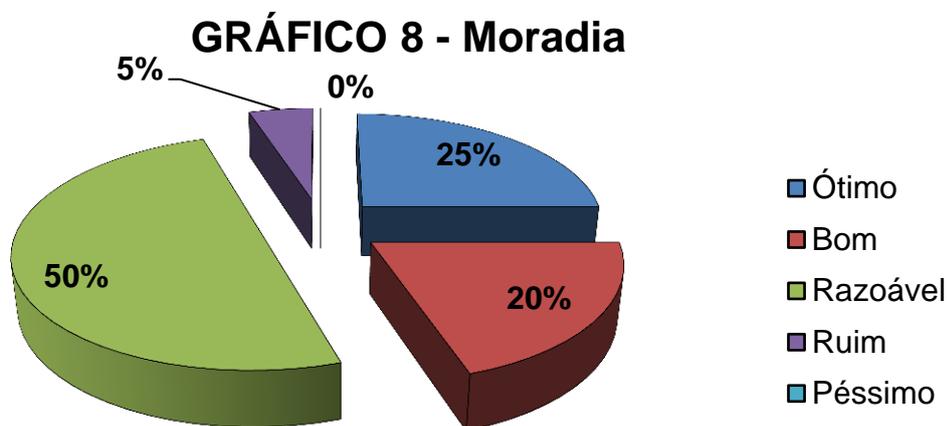
#### Gráfico 07 - Saúde emocional

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

Adiante foram abordadas aos colaboradores perguntas relacionadas à sua situação financeira que é um ponto de equilíbrio do ser humano onde é em muitas vezes o ponto mais desejado de todo colaborador ressaltando assim a sua

importancia diante de tal fato, perguntou-se em relação a sua moradia e obteve-se como resultado 25% das respostas como ótimo, 20% bom, 50% razoável e ainda 5% ruim.

---

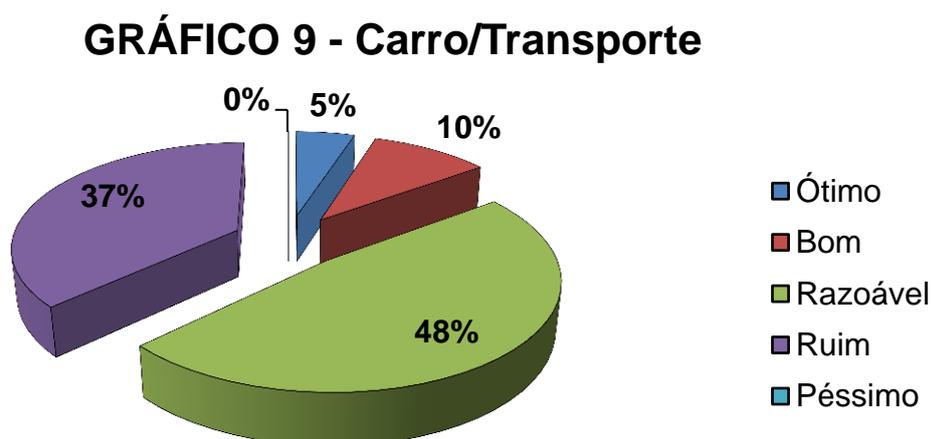


**Gráfico 08 - Moradia**

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

A questão seguinte foi a respeito de carro/transporte que foi adquirido como resultado 5% das respostas com ótimo, 10% bom, 48% razoável e 37% ruim.

---



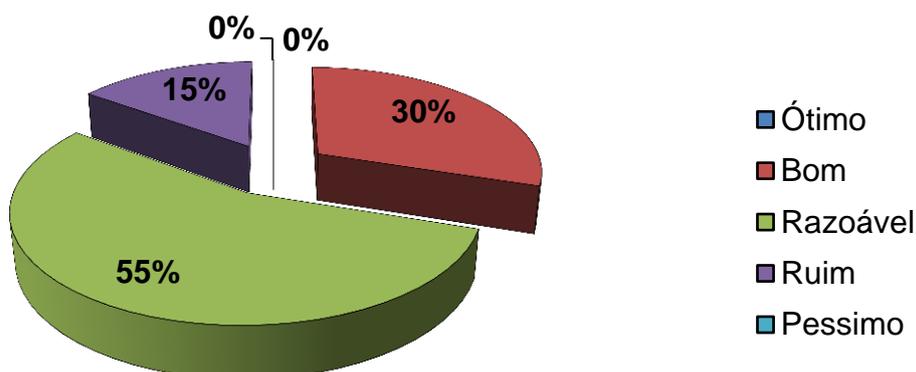
**Gráfico 09 - Carro/Transporte**

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

Adiante perguntou se sobre sua situação financeira e teve-se como resposta 30% bom, 55% razoavel e 15% ruim.

---

### GRÁFICO 10 - Situação Financeira



---

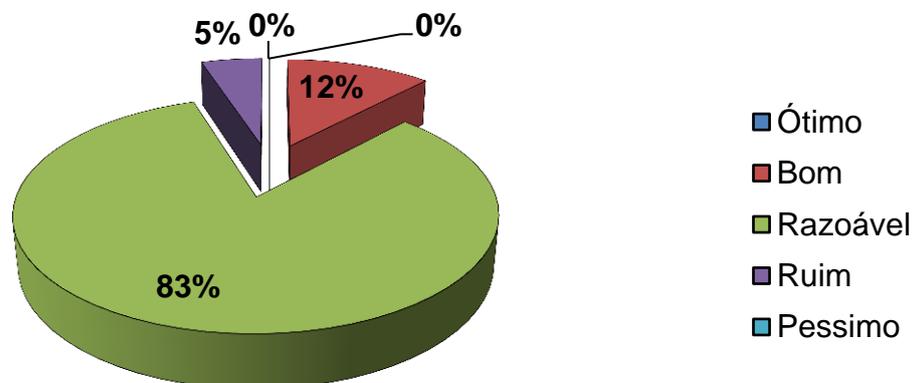
#### Gráfico 10 - Situação Financeira

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

Foi perguntado também sobre a situação de seu patrimônio onde se obteve como resposta 12% bom, 83% razoavel e 5% ruim como expressado no grafico abaixo.

---

### GRÁFICO 11 - Patrimônio



---

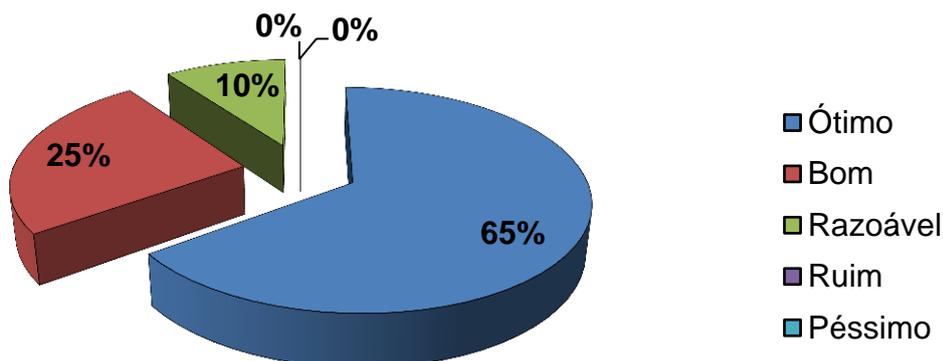
#### Gráfico 11 - Patrimônio

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

Também foi perguntado aos colaboradores como eles avaliam sua alimentação que é um fator crucial para o desenvolvimento de suas atividades, tendo como resposta 65% dos entrevistados respondendo ótimo, 25% bom e 10% razoável, assim como esta no grafico abaixo.

---

**GRÁFICO 12 - Alimentação**



---

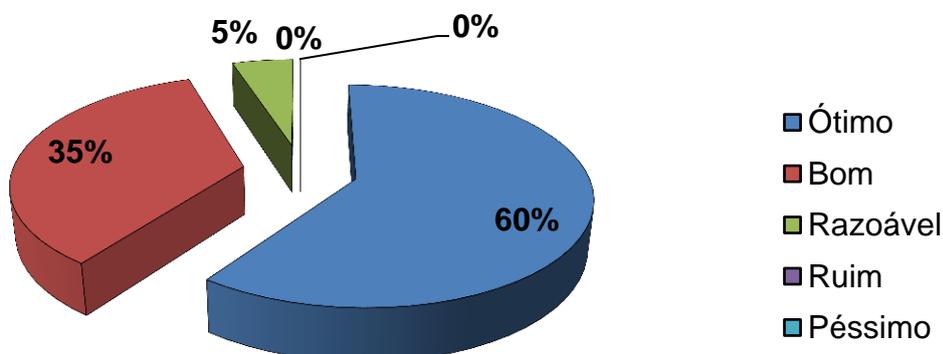
**Gráfico 12 – Alimentação**

**Fonte:** Dados da pesquisa, maio, 2012.

Em relação à educação, teve-se como resultado 60% ótimo, 35% bom e 5% razoável como exposto no gráfico abaixo.

---

**GRÁFICO 13 - Educação**



---

**Gráfico 13 – Educação**

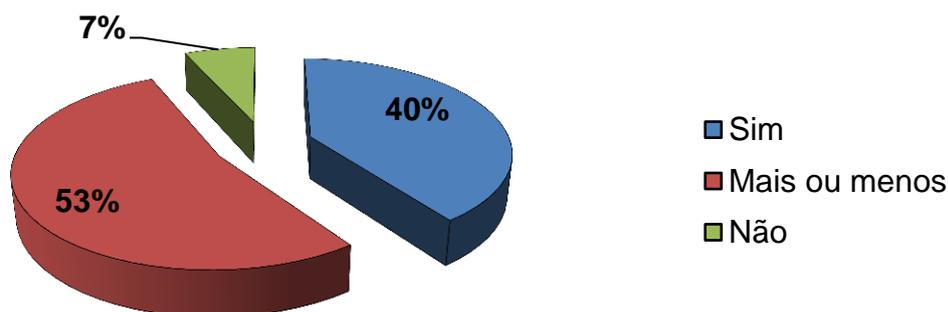
**Fonte:** Dados da pesquisa, maio, 2012.

Em seguida, procurou-se saber se o colaborador considerava seu salário justo em relação às suas atribuições, nessa pergunta encontrou-se o resultado seguinte: 40% sim, o salário é justo, 53% mais ou menos e 7% disseram que não, que, o salário não corresponde as suas atribuições desempenhadas, não sendo justo a elas.

Por isso Rosembluth (2004) complementa que há uma necessidade das empresas atraírem, reterem e desenvolverem pessoas com aptidoes de excelência notória que facam a diferenca em frente às concorrentes, para isso, se faz necessário um sistema de retribuição ao profissional, o qual esteja em simetria à tarefa que lhe é confiada.

---

### GRÁFICO 14 - Meu salário é justo em relação às atribuições que tenho?



---

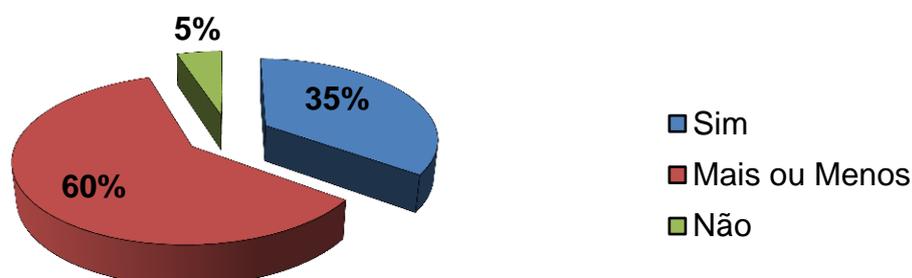
**Grafico 14 – Meu salário é justo em relação às atribuições que tenho?**

**Fonte:** Dados da pesquisa, maio, 2012.

Foi perguntado também sobre recompensas se o sistema de retribuição do Colégio São Lucas (remuneração e benefício) é justo? Tendo como resposta 35% sim, 60% mais ou menos e 5% não, de acordo com o gráfico abaixo.

---

### GRÁFICO 15 - O sistema de retribuição do Colégio São Lucas (Remuneração e Benefícios) é justo?



---

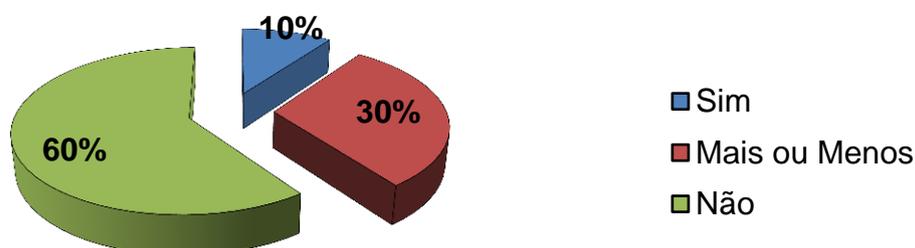
**Grafico 15 – O sistema de retribuição do Colégio São Lucas (Remuneração e Benefícios) é justo?**

**Fonte:** Dados da pesquisa, maio, 2012

Ainda dentro do contexto recompensas foi perguntado se o salário do cargo ocupado pelo colaborador é inferior aos valores pagos no mercado para a mesma função, e alcançou-se como resultados: 10% dos entrevistados falaram que sim, 30% mais ou menos e 60% disseram que não, como expressa o gráfico abaixo.

---

### GRÁFICO 16 - O salário do meu cargo é inferior aos valores pagos no mercado para mesma função?



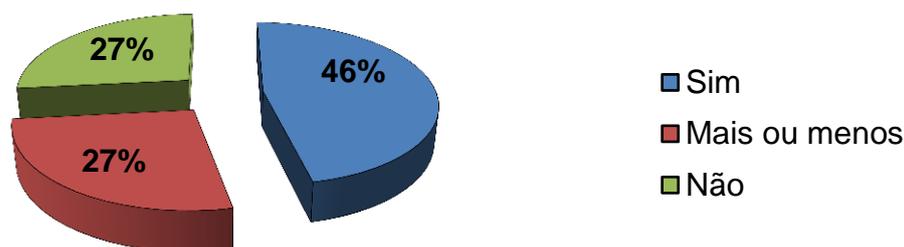
---

**Grafico 16 – O salário do meu cargo é inferior aos valores pagos no mercado para mesma função?**

**Fonte:** Dados da pesquisa, maio, 2012

Na questão seguinte foi perguntado se há uma execução diversificada das tarefas atribuídas a cada colaborador do Colégio São Lucas. Assim 46% relataram que sim, 27% mais ou menos e 27% não, que não há uma diversificação das tarefas sendo estas monótonas.

### GRÁFICO 17- Executo tarefas diversificadas em meu trabalho?

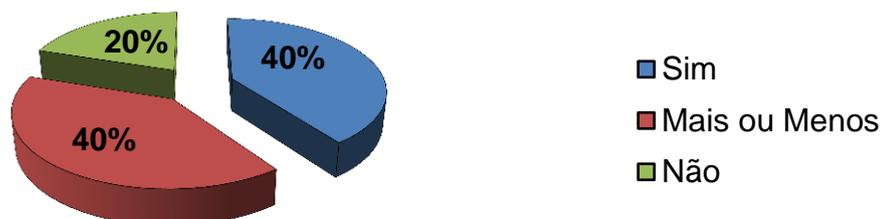


**Gráfico 17 – Executo tarefas diversificadas em meu trabalho?**

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

Adiante abordando os colaboradores perguntou-se se a burocracia adotada na empresa favorece a execução das atividades onde 40% dos entrevistados responderam que sim, 40% mais ou menos e 20% disseram que não.

### 18 - A Burocracia adotada na empresa favorece a execução das minhas atividades



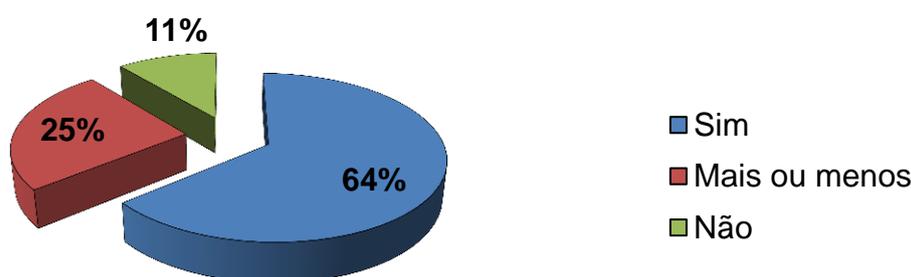
**Gráfico – 18 A Burocracia adotada na empresa favorece a execução das minhas atividades.**

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

No questionamento a seguir, com relação se a empresa oferece oportunidades para o seu desenvolvimento e crescimento profissional onde resultou como resposta 64% sim, 25% mais ou menos e 11% não, afirmando neste caso que a empresa oferece oportunidades de crescimento profissional ao seu colaborador como indicado no gráfico abaixo.

---

### 19 - A Empresa oferece oportunidades para o seu desenvolvimento e crescimento profissional



---

**Gráfico 19 - A Empresa oferece oportunidades para o seu desenvolvimento e crescimento profissional**

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

Na questão seguinte foi perguntado se à política de ascensão profissional do São Lucas, quanto à valorização por mérito e competência, obteve-se como resultado: 73% sim e 27% mas ou menos.

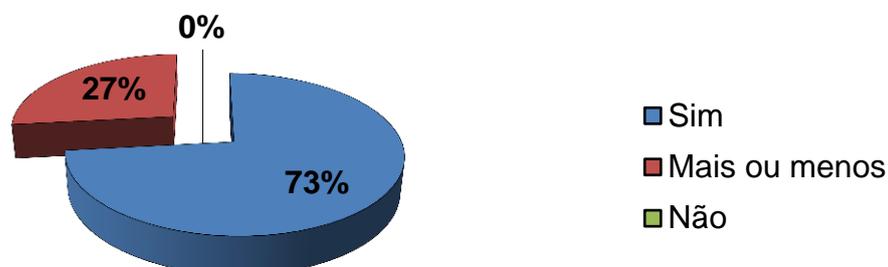
O trabalho não é mais o conjunto de tarefas associados descritivamente ao cargo, mas torna-se o prolongamento direto da competência que o indivíduo mobiliza em face de uma situação profissional cada vez mais mutável e complexa. Essa complexidade de situações torna o imprevisível cada vez mais cotidiano, rotineiro. (FLEURY, 2004, p.29).

Uma política de ascensão profissional baseada no mérito é importante, pois, vem a agregar, certa dose de confiança, em meio a promoções e na execução de funções, tenderão desse modo, os profissionais a exercerem com mais entusiasmo suas atividades quando esta política de fato ocorrer, baseada na sua produtividade e não a relacionamentos informais.

Os dados são explicitados no gráfico a seguir.

---

### GRÁFICO 20 - A política de ascensão profissional do Colégio São Lucas valoriza o mérito e a competência?



---

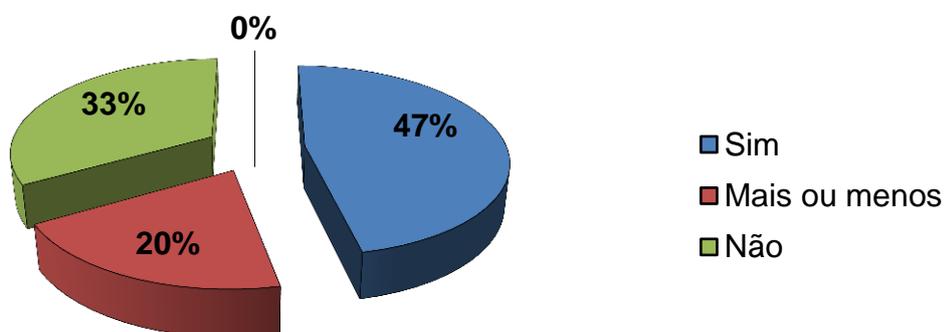
**Gráfico 20 – A política de ascensão profissional do Colégio São Lucas valoriza o mérito e a competência.**

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

Na questão subsequente indagou-se saber, se o funcionário gostaria de trabalhar em outro departamento. A respeito: 47% mencionaram sim, 20% mas ou menos e 33% relataram que não. Ao cumprir suas funções de forma prazerosa estando em um departamento desejado, pode fazer com que o trabalho não se torne um fardo, faltando aos funcionários, um interesse e uma vontade, uma motivação para desenvolver no âmbito de suas funções a sua profissão.

---

### GRÁFICO 21 - Você gostaria de trabalhar em outro departamento?



---

**Gráfico 21 – Você gostaria de trabalhar em outro departamento?**

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

Na questão que se segue, foi perguntado se a quantidade de treinamentos realizados no trabalho é satisfatória. Destes 33% responderam sim, 14% mais ou menos e 53% não.

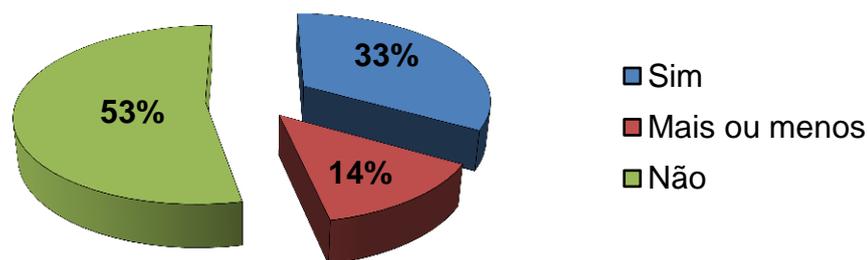
Segundo Chiavenato (1999a, p.294):

A conceituação de treinamento apresenta significados diferentes. Antigamente alguns especialistas em RH consideravam o treinamento um meio para adequar cada pessoa ao seu cargo e desenvolver a força de trabalho da organização a partir dos cargos ocupados. Mais recentemente passou-se a ampliar o conceito, considerando o treinamento um meio para alavancar o desempenho no cargo. Quase sempre o treinamento tem sido estendido como o processo pelo qual a pessoa é preparada para desempenhar de maneira excelente as tarefas específicas do cargo que deve ocupar. Modernamente, o treinamento é considerado um meio de desenvolver competências nas pessoas para que elas tornem-se mais produtivas, criativas e inovadoras, a fim de contribuir melhor para os objetivos organizacionais, é cada vez mais valiosas. Assim o treinamento é uma fonte de lucratividade ao permitir que as pessoas contribuam efetivamente para os resultados do negócio.

Vê-se que o treinamento é vital em qualquer organização, principalmente no nível, setor e complexidade da em questão estudada.

---

### GRÁFICO 22 - A quantidade de treinamentos que realizo no meu trabalho é satisfatória?




---

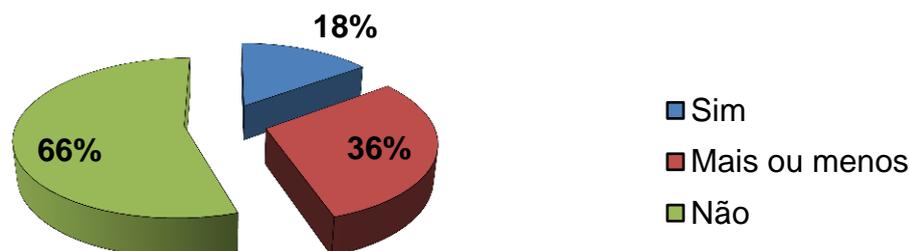
**Gráfico 22 – A quantidade de treinamentos que realizo no meu trabalho é satisfatória?**  
**Fonte:** Dados da pesquisa, maio, 2012.

Também em relação ao treinamento perguntou-se se os colaboradores fazem os treinamentos dos quais necessita para aperfeiçoar o

desenvolvimento no trabalho alcançando assim, 18% das respostas sim, 36% mais ou menos e 66% não.

---

### **GRAFICO 23 - Faço os treinamentos dos quais necessito para aperfeiçoar meu desenvolvimento no trabalho.**



---

**Gráfico 23 – Faço os treinamentos dos quais necessito para aperfeiçoar meu desenvolvimento no trabalho.**

**Fonte:** Dados da pesquisa, maio, 2012.

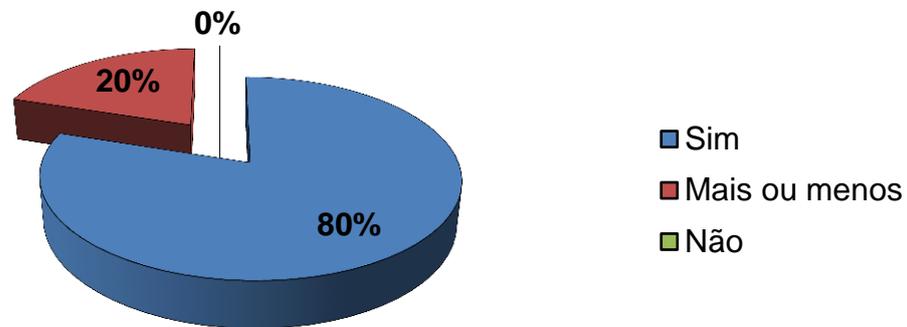
A questão seguinte vem a indagar se o colaborador considera que seu trabalho é reconhecido e valorizado pela instituição a qual faz parte: o Colégio São Lucas.

Destes colaboradores estudados 80% afirmaram que sim, 20% mais ou menos que são reconhecidos por seu desempenho na Empresa a qual atuam.

Mediante uma acertada atuação da empresa no sentido de valorizar o funcionário, esta por sua vez renderá frutos, pois, vem a exercer forte influência sobre sua produtividade, com isso, os grupos formais (todos os trabalhadores da empresa) são direcionados para atingir e realizar ações que trazem benefícios para a organização, almejando, contudo, seus próprios objetivos pessoais. Em face há a organização que deve atuar no sentido de ser conciliadora de objetivos, buscando a potencialização e valorização dos seus capitais: financeiro e acima de tudo humano (KWASNICKA 2006).

---

### GRÁFICO 24 - Considero que meu trabalho é reconhecido e valorizado pela empresa?



---

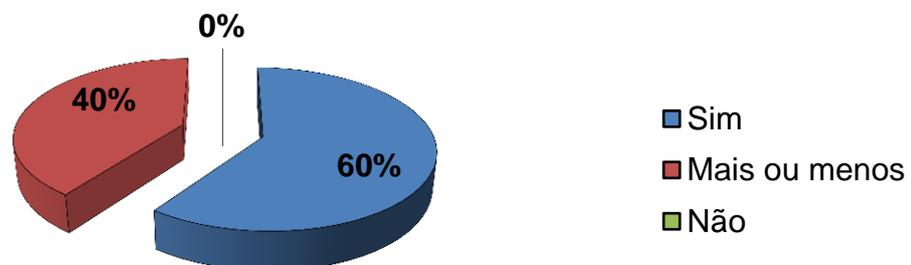
**Gráfico 24 – Considero que meu trabalho é reconhecido e valorizado pela empresa/**  
**Fonte:** Dados da pesquisa, maio, 2012.

Dando continuidade, foi perguntado se os colaboradores confiam em seus colegas de trabalho. Para esta questão 60% dos entrevistados disseram sim, 40% afirmaram que não confiam em seus colegas de trabalho.

Atualmente a busca por pessoas que possuem a habilidade do trabalho em equipe vem aumentando. Cada integrante deve saber qual é a sua função, tendo uma visão holística sobre a equipe, determinando que todo o processo é essencial, sendo atuante e sugestivo, aberto a perguntas e indagações (SILVA, 2012).

---

### GRÁFICO 25 - Confio em meus colegas de trabalho?



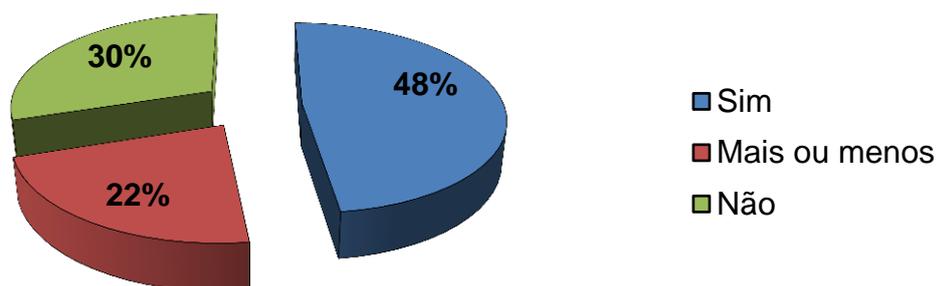
---

**Gráfico 25 – Confio em meus colegas de trabalho?**  
**Fonte:** Dados da pesquisa, maio, 2012.

Tambem em relação a relacionamento foi perguntado aos colaboradores se eles percebem as pessoas em seu local de trabalho como uma equipe, onde teve como resultado sim 48% das respostas, mais ou menos correspondeu a 22% das respostas e 30% das respostas afirmaram que não.

---

### GRÁFICO 26 - Percebo as pessoas em meu local de trabalho como equipe.



---

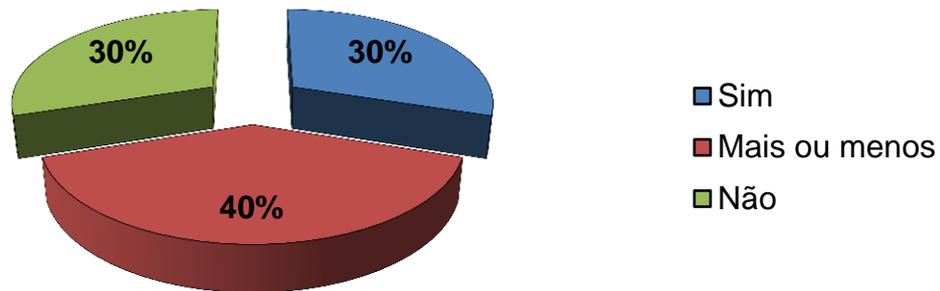
**Gráfico 26 – A quantidade de treinamentos que realizo no meu trabalho é satisfatória?**

**Fonte:** Dados da pesquisa, maio, 2012.

Quanto ao reconhecimento do trabalho bem feito no setor, obteve-se como resposta: 30% das respostas sim, 40% das respostas mais ou menos e 30% das respostas não havendo assim um inconstancia no reconhecimento do trabalho bem feito e com isso a empresa esta demonstrando que não motiva o seu pessoal adequadamente.

---

### GRÁFICO 27 - Atividade bem feita no meu setor é reconhecido



---

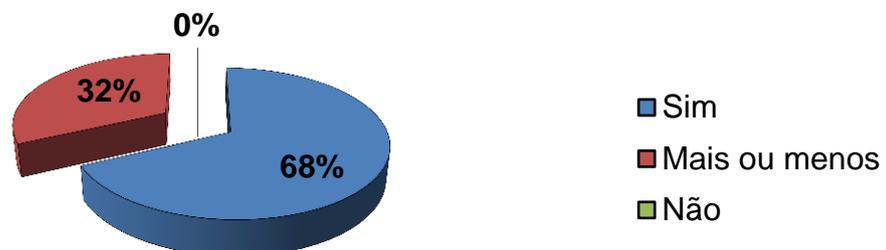
**GRÁFICO 27 - Atividade bem feita no meu setor é reconhecido.**

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

Foi perguntado também se o relacionamento com os colegas de trabalho favorecem a execução das atividades, encontrando as seguintes respostas sim com 68% das respostas e não com 32 % das respostas expresso no grafico abaixo, confirmando a importancia do relacionamento com os colegas de trabalho dentro da empresa.

---

### GRÁFICO 28 - O relacionamento com meus colegas de trabalho favorecem a execução das minhas atividades na empresa.



---

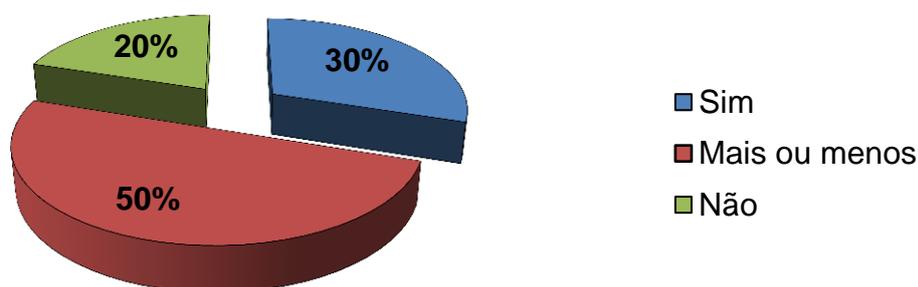
**GRÁFICO 28 - O relacionamento com meus colegas de trabalho favorecem a execução das minhas atividades na empresa.**

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

Ainda dentro do contexto de relacionamento é perguntado aos colaboradores se as informações são compartilhadas dentro de suas equipes, atingindo na pergunta 30% das respostas sim, 50% mais ou menos e 20% não como mostra o gráfico abaixo.

---

### GRÁFICO 29 - Se compartilha informação na minha equipe.



---

#### GRÁFICO 29 - Se compartilha informação na minha equipe.

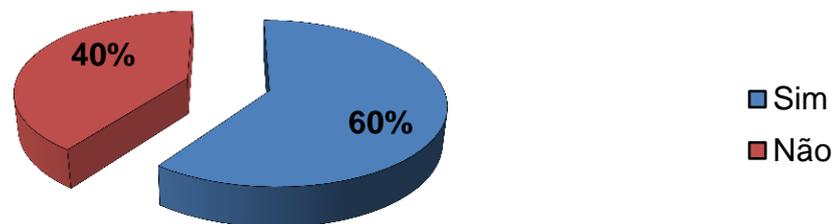
Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012

Continuando foi perguntado aos entrevistados, as condições do ambiente do seu local de trabalho são satisfatórias, no que diz respeito ao espaço físico. A obtenção das respostas segue assim: 60% sim, 40% não.

O ambiente é outro fator que maximiza a produtividade. Ter um espaço adequado que supra as necessidades do trabalho que nele é realizado é relevante, principalmente em meio a 40% das respostas negativas dos colaboradores, esta carência pode vir a dificultar a realização das tarefas propostas.

---

**GRÁFICO 30 - As condições do ambiente do seu local de trabalho são satisfatórias, no que diz respeito ao Espaço Físico?**



---

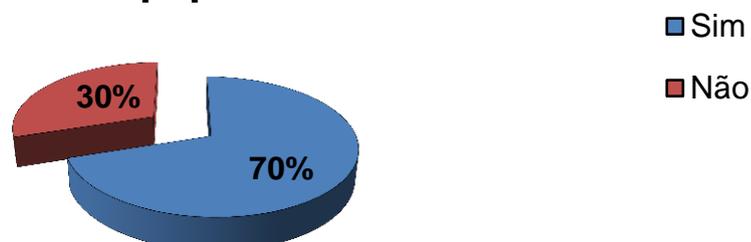
**Gráfico 10 – As condições do ambiente do seu local de trabalho são satisfatórias, no que diz respeito ao espaço físico?**

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

Adiante tem-se a pergunta a respeito das condições do ambiente do seu local de trabalho são satisfatória no que diz respeito ao mobiliário e equipamentos que teve 70% das respostas sim e 30% das respostas não, como mostra o gráfico abaixo, sendo assim um fator positivo importante para o bom funcionamento da empresa.

---

**GRÁFICO 31 - As condições do ambiente do seu local de trabalho são satisfatórias, no que diz respeito ao Mobiliário e equipamentos**



---

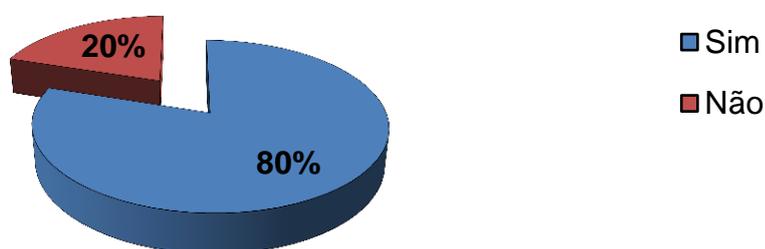
**GRÁFICO 31 - As condições do ambiente do seu local de trabalho são satisfatórias, no que diz respeito ao Mobiliário e equipamentos.**

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

No que diz respeito às condições do ambiente do seu local de trabalho. São satisfatória, no que diz respeito ao material, obteve-se 80% das respostas sim e 20% das respostas não assim a empresa esta satisfazendo seu colaborador em relação ao seu material utilizado em sua função dentro da empresa.

---

### **GRÁFICO 32 - As condições do ambiente do seu local de trabalho são satisfatórias, no que diz respeito ao Material**



---

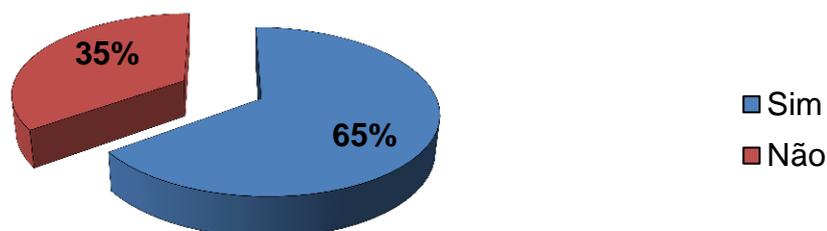
**GRÁFICO 32 - As condições do ambiente do seu local de trabalho são satisfatórias, no que diz respeito Material.**

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

No que diz respeito às condições do ambiente do seu local de trabalho são satisfatória, no que diz respeito à segurança encontramos as seguintes resposta com 65% sim e 35% não como relata o grafico abaixo.

---

### **GRÁFICO 33 - As condições do ambiente do seu local de trabalho são satisfatórias, no que diz respeito a Segurança**



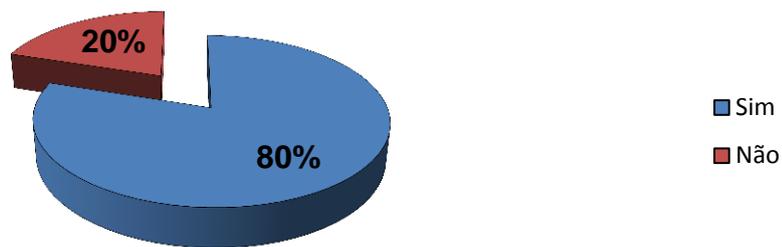
**GRÁFICO 33 – As condições do ambiente do seu local de trabalho são satisfatórias, no que diz respeito a Segurança.**

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

No quesito condição de trabalho foi perguntado sobre sua satisfação em relação a sua condição de trabalho no que diz respeito a higiene, obteve 80% das respostas sim e 20% das respostas não onde atribuímos uma enorme preocupação da empresa com sua higiene tornando com isso um fator positivo da empresa ressaltado no gráfico abaixo.

---

**GRÁFICO 34 - As condições do ambiente do seu local de trabalho são satisfatórias, no que diz respeito a Higiene**



---

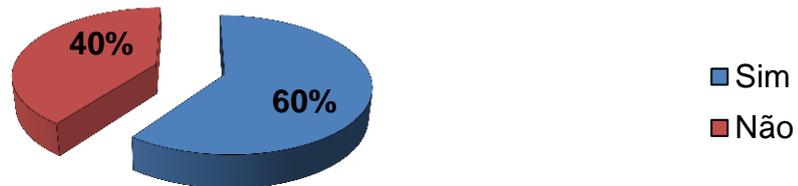
**GRÁFICO 34 - As condições do ambiente do seu local de trabalho são satisfatórias, no que diz respeito à Higiene.**

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

Tem-se também a pergunta relacionada às condições do ambiente do seu local de trabalho são satisfatória no que diz respeito à iluminação e temperatura onde foi encontrado com resposta 60% sim e 40% não de acordo com o gráfico abaixo.

---

**GRÁFICO 35 - As condições do ambiente do seu local de trabalho são satisfatórias, no que diz respeito a Iluminação e temperatura**



---

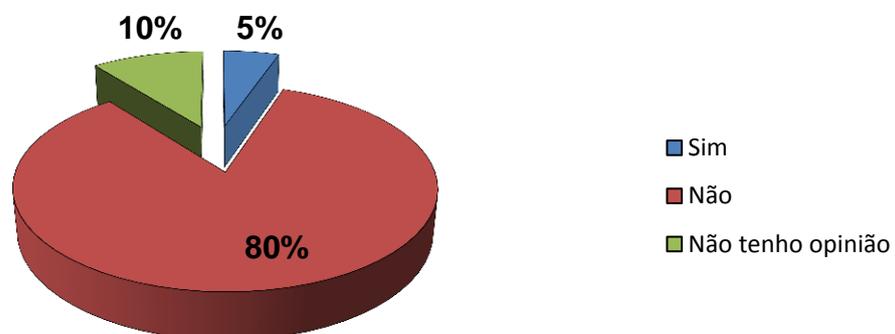
**GRÁFICO 35 - As condições do ambiente do seu local de trabalho são satisfatórias, no que diz respeito a Iluminação e temperatura**

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

Seguindo em frente foi perguntado em relação às condições de trabalho psicológicas que teve como pergunta se o colaborador sofre pressão psicológicas no ambiente de trabalho encontrando com isso 5% das respostas sim, 80% das respostas não e 15% não tinham opinião ficando constatado que a empresa não atribui pressão psicológica aos seus funcionários como relatado no gráfico a seguir.

---

**GRÁFICO 36 - Sofro pressão psicológica no ambiente de trabalho**



---

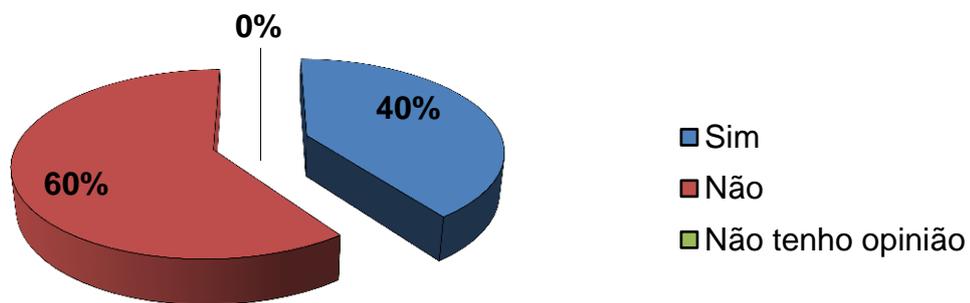
**GRÁFICO 36 - Sofro pressão psicológica no ambiente de trabalho**

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

Adiante foi perguntado se existe uma forte tensão durante o desempenho das atribuições onde se constatou 40% das respostas sim e 60% das respostas não, entendem assim que a empresa possui alguns setores que sofre tensão durante o desempenho de suas atividades como mostra o grafico a seguir.

---

### GRÁFICO 37 - Há forte tensão durante o desempenho das minhas atribuições.




---

### GRÁFICO 37 - Há forte tensão durante o desempenho das minhas atribuições.

**Fonte:** Dados da pesquisa, maio, 2012.

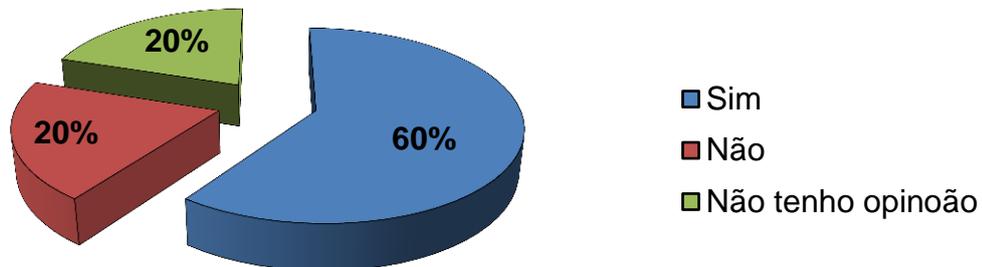
Proseguindo foi questionado se o funcionário se sente motivado a trabalhar na empresa, os resultados encontrados foram: que 60% se sentem motivados, 20% não sentem motivação e 20% não quiseram opinar.

A motivação é um dos inúmeros fatores que contribuem para o bom desempenho de trabalho, pode ser conceituada como o esforço e tenacidade exercidos pela pessoa para fazer algo ou alcançar algo. (Chiavenato 1997, p. 165).

Nesta questão ficou observado que há um número significativo de funcionários que sentem motivados. Podendo-se resaltar, ainda, que se faz relevante o numero maior de respostas positivas. Em meio a uma mais eficiente realização de tarefas e aumento de produtividade.

---

### GRÁFICO 38 - Sou motivado a trabalhar nesta empresa?



---

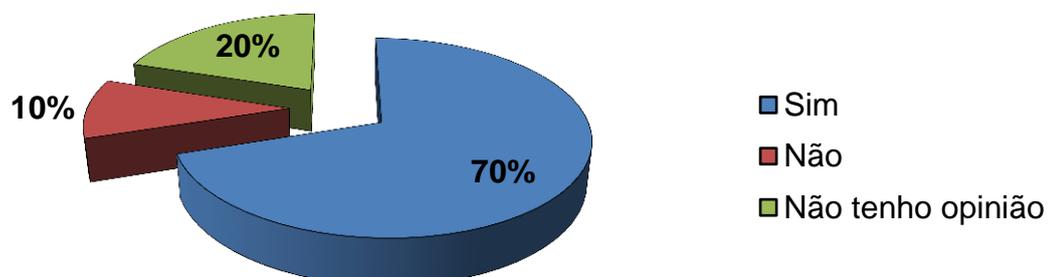
#### Gráfico 38 – Sou motivado a trabalhar nesta empresa?

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

Prosseguindo foram direcionados aos colaboradores do Colégio São Lucas perguntas referente à imagem da empresa onde uma delas foi se o colaborador sente orgulho de trabalhar na empresa e obteve-se 70% das respostas sim, 10% não e 20% não tem opinião, com isso visa um resultado positivo de seus colaboradores em relação a empresa como mostra o gráfico a seguir.

---

### GRÁFICO 39 - Sente orgulho de trabalhar nesta empresa



---

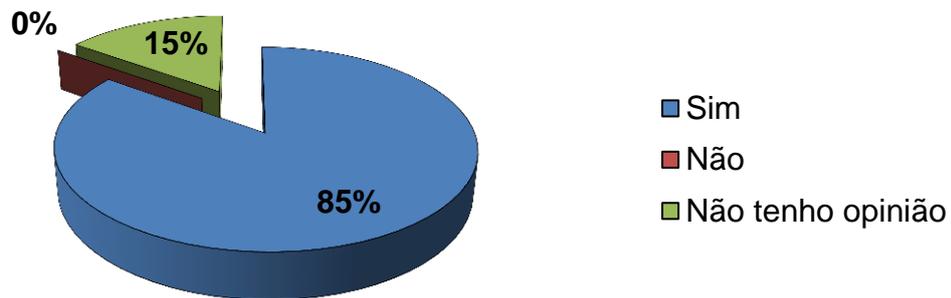
#### GRÁFICO 39 - Sente orgulho de trabalhar nesta empresa.

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

A seguir foi perguntado aos colaboradores se eles consideram a empresa um bom lugar para se trabalhar e teve como respostas sim 85% dos entrevistados e 15% não em opinião constatando-se assim um fator positivo para empresa de acordo como relatado no grafico abaixo.

---

### GRÁFICO 40 - Considero um bom lugar para trabalhar.



---

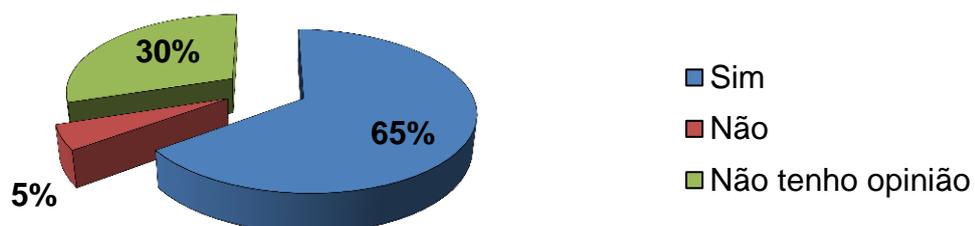
### GRÁFICO 40 - Considero um bom lugar para trabalhar.

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

Adiante também foi perguntado aos funcionários se eles consideram a empresa ética com seus funcionários, cliente e parceiros. E constatou-se que 65% das respostas foram sim, 5% disseram que não e 30% marcaram a resposta não tenho opinião, como o gráfico mostra abaixo.

---

### GRÁFICO 41 - Você considera a empresa ética com seus funcionarios, clientes e parceiros?

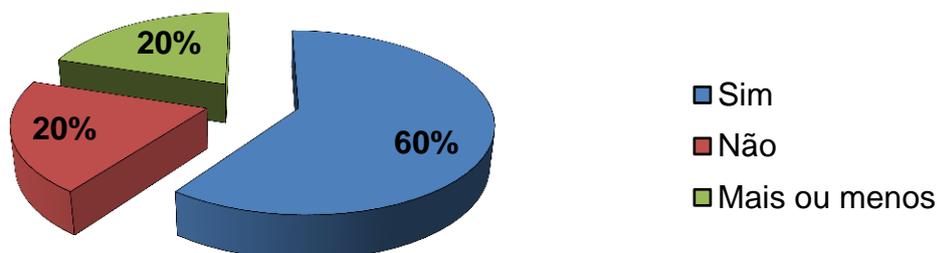


**GRÁFICO 41 - Você considera a empresa ética com seus funcionários, clientes e parceiros?**

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

Também foi questionado aos colaboradores se eles se preocupam com o futuro da empresa e foi respondido em 60% das respostas que sim que se preocupa com o futuro da empresa, 20% responderam que não e 20% não tiveram opinião de acordo com o que o gráfico expressa a seguir.

---

**GRÁFICO 42 - Eu me preocupo com o futuro desta empresa.**

---

**GRÁFICO 42 - Eu me preocupo com o futuro desta empresa.**

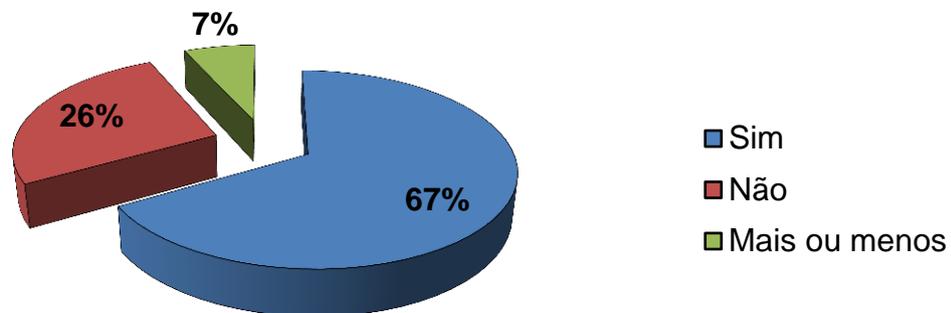
Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

Foi perguntado, para o pessoal da empresa, se eles gostariam que seus filhos trabalhassem no Colégio São Lucas. Como resposta obteve-se que 67% apresentaram sua resposta como sim, 26% como não e 7% apresentaram como mais ou menos.

---

---

### GRÁFICO 43 - Gostaria que meus filhos trabalhassem nesta Escola?



---

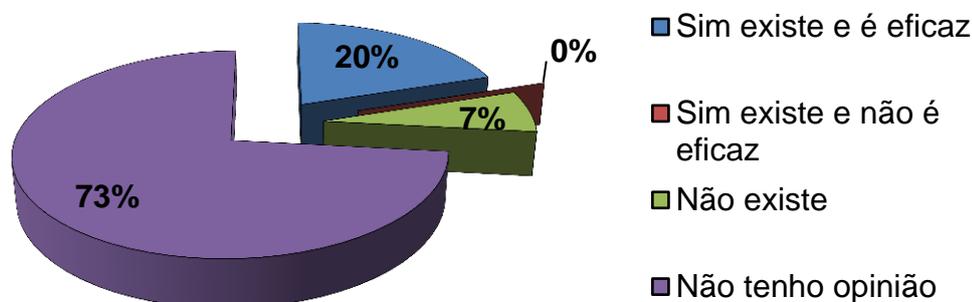
#### Gráfico 44 – Gostaria que meus filhos trabalhassem nesta escola?

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

Conforme, no último gráfico analisado foi perguntado se existe um plano de qualidade de vida no trabalho? Como respostas obtiveram-se: em 20% Sim existe e é eficaz, em 7% Não existe e 73% Não tiveram opinião sobre o assunto qualidade de vida no trabalho. O que se pode observar foi que as maiorias dos entrevistados não quiseram opinar nesta pergunta, ressaltando que o pesquisador deu total liberdade para os eles responderem aos quesitos.

A qualidade de vida no trabalho deve ser questão atuante, comentada, discutida, vivida e praticada por todos os funcionários. Qualidade, que muitas vezes só é lembrada nos produtos e serviços oferecidos aos clientes, precisa ser vivenciada por quem os faz: o colaborador.

## GRÁFICO 44 - Existe um plano de qualidade de vida no trabalho?



### Gráfico 45 – Existe um plano de qualidade de vida no trabalho?

Fonte: Dados da pesquisa, maio, 2012.

A questão seguinte foi aberta, com relação a fatores que são desmotivacionais os funcionários apontaram como tais, na sua maioria:

“Falta de reconhecimento”  
 “Salário”  
 “Falta de segurança no emprego”  
 “Impossibilidade de crescimento”  
 “Relacionamento com a chefia”  
 “Sobrecarga de trabalho”  
 “Instalações inadequadas”  
 (FUNCIONÁRIOS, maio de 2012).

Como verificação da pesquisa relata-se ficando:

- Em primeiro lugar: Falta de Reconhecimento e Salário presentes em 20% das respostas (cada um).
- Em segundo lugar: Falta de segurança no emprego, Impossibilidade de crescimento, Relacionamento com a chefia, Sobrecarga de trabalho, Instalações inadequadas com 13.3% cada um.

Tendo por finalidade esclarecer, dentre os benefícios oferecidos pelo Colégio São Lucas, quais os funcionários destacam como relevantes.

Também perguntados sobre fatores motivacionais obteve-se como resultados o trabalho que realiza com 30% das respostas marcadas, falta de opção de outro emprego com 25%, reconhecimento com 25%, e o ambiente de trabalho com 20% das respostas.

Resumidamente por motivo de não se tornar repetido obteve-se como a maiorias das respostas:

“Relacionamento com os colegas de trabalho”

“Oportunidade de crescimento”

“Desconto nas mensalidades”

“Gratificações”

(FUNCIONÁRIOS, maio de 2012).

Para complementar a pesquisa foi perguntado aos colaboradores, ainda em questão aberta, quais sugestões, os mesmos dariam para tornar a empresa um lugar melhor para se trabalhar. Sob essa ótica os entrevistados destacaram como relevantes:

“A cooperação entre os funcionários e mais atualizações de informação, pois no meu setor demoram a chegar”.

“Mais liberdade”.

“Que o espaço físico fosse mais amplo”.

“Simpatia e bom humor”.

“União em equipe”.

“Tratamento igualitário, reconhecimento pelo trabalho e melhor salário”.

“Sempre avaliar o trabalho individual e coletivo em todos os aspectos”.

(FUNCIONÁRIOS, maio de 2012).

O que se pôde averiguar, é que, os pontos mais citados, neste quesito, estão relacionados a fatores, no que se se diz respeito à questão de reconhecimento do trabalho e liberdade para executá-lo. Assim como, o aumento do trabalho em

equipe e do espaço físico este último foi apontado no gráfico 10 e 40% dos entrevistados apontaram como negativas as condições do espaço físico, no que diz respeito a espaço.

Ainda, foi questionado se um setor específico para ouvidoria e resolução de conflitos e insatisfação dos colaboradores seria importante para a empresa conhecer e decidir possíveis distorções no ambiente de trabalho.

As respostas foram as seguintes:

“Sim, resolveriam muitos problemas”

“A diretoria, como já é feito este trabalho”

“Sim, pois nos poderíamos expressar nossos descontentamentos com algumas coisas”

“Com certeza”

“Sim, principalmente para o de serviços gerais pois existe muitos conflitos”

“Sim, pois é bom saber que a empresa escuta seus funcionários e assim pode tomar decisões mais justas diante dos possíveis problemas”.

(FUNCIONÁRIOS, maio de 2012).

Sendo de relevância afirmar que, muitos colaboradores não quiseram apontar suas opiniões, não se posicionando frente ao questionamento anterior.

Percebe-se a importância de um setor específico para ouvidoria e resolução de conflitos, o que ficou claro em 53,3% dos entrevistados, dizendo sim, que esse setor é necessário, alguns entrevistados até mesmo complementaram dizendo que com isso poderiam se expressar melhor e as decisões também seriam mais acertadas, pois os gestores conheceriam as raízes dos problemas e assim poderiam saná-las com uma simples conversa, e trocar de experiências.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em todas as empresas o capital humano é responsável pelo desenvolvimento das tarefas desde o planejamento a sua execução, no entanto, o modo com que esse capital humano as desenvolve é o ponto fundamental para o sucesso ou fracasso da empresa. Por isso, entende-se por meio de pesquisas, as necessidades de cada funcionário, para que assim a organização possa direcionar um investimento para melhor atender as necessidades de seu pessoal, alcançando com isso melhores resultados diante das empresas concorrentes.

Diante disso o capital intelectual agrega vantagem competitiva e valor para a organização, se o ambiente em que o mesmo se encontra for propício para que haja um bom trabalho, haverá, dessa forma, retornos significativos e o alcance das metas: individuais e organizacionais, intensificando assim os retornos no âmbito empresarial.

Nesse contexto, buscou-se verificar o grau de satisfação (ou insatisfação) dos funcionários do Colégio São Lucas em relação a questões sobre qualidade de vida no trabalho (QVT) e conseqüentemente, valorização do profissional, tendo como base uma pesquisa realizada no Colégio São Lucas para analisar se ele oferece subsídios para que o funcionário possa se sentir satisfeito e com isso alcançar as metas organizacionais, sendo o colaborador um fator decisivo e propício e não só um meio de produção.

A pesquisa demonstrou, de forma ampla, que quanto a políticas de ascensão baseada no mérito e na competência; e reconhecimento e valorização do trabalho executado, os colaboradores responderam em mais de 70%: sim, que se sentem satisfeitos.

No entanto, quanto à indagação no que diz respeito à quantidade de treinamentos realizados se os mesmos são satisfatórios 53% disseram não. Vê-se, desse modo, a importância do treinamento podendo ele estar mais presente na vida da empresa, pois como diz a literatura estudada, o treinamento desenvolver competências, aumenta a produtividade, a criatividade para que as pessoas possam contribuir de maneira intensa nos resultados, Chiavenato (1999).

Ainda no fator seguinte, as respostas foram bem divididas sendo perguntado se há uma execução diversificada das tarefas atribuídas a cada

colaborador do Colégio São Lucas. Assim 46% relataram que sim, 27% mais ou menos e 27% não. Podendo ser bem explicado pelo quesito: “troca de departamento” em que se apresentaram 47% dos funcionários respondendo positivamente quanto a trabalharem em outro ambiente.

Observando o interesse por parte dos colaboradores pela troca de departamento, objetivando mais satisfação e crescimento profissional e uma diversificação das tarefas a eles atribuídas, com o intuito de torna-lo mais atraente e menos cansativo.

Quanto à pergunta se existe um plano de qualidade de vida no trabalho obteve-se em 73% a resposta não tenho opinião. A pesquisa ofereceu total liberdade de expressão, ademais, houve dúvida ou um receio de responderem negativamente ou positivamente a essa pergunta.

Foi constatado, pela pesquisa, que os colaboradores sentem a ausência de um setor específico para ouvidoria e resolução de conflitos, o que ficou claro em 53,3% dos entrevistados, dizendo sim. Sendo interessante a empresa ouvir seus funcionários para poder melhor decidir sobre conflitos e distorções no ambiente de trabalho.

Assim, pode-se confirmar que o objetivo proposto foi atingido, conforme mostra-se o grau de satisfação (e insatisfação) dos colaboradores, resumida na Tabela 01:

**Tabela 01.**

Fatores positivos	%	Fatores razoáveis.	%	Fatores negativos	%
Fator Saúde	74,30%	Situação financeira	41,30%	Oportunidades de treinamento	59,50%
Trabalho desafiador	43%	Recompensa	47,60%	Plano de qualidade de vida	80%
Oportunidade de crescimento	56,60%			Carência de um setor de ouvidoria	53,30%
Relacionamento	52,60%				
Condição de trabalho físico	62,50%				
Condição de trabalho psicológico	53,30%				
Imagem da empresa	81,40%				

**Tabela 01: Grau de satisfação (e insatisfação) em relação a questões de QVT**

**Fonte:** Dados da pesquisa, maio, 2012.

Ainda, a concretização desta monografia foi de grande relevância tanto para a empresa estudada e a sociedade a qual ela está inserida; mas também para o pesquisador no âmbito de suas atribuições acadêmicas e profissionais. Estando

indicado este trabalho, para os acadêmicos de administração e profissionais da área; e a todos que querem se aprofundar no tema da Valorização do Funcionário no âmbito do setor Educacional. Novos estudos sobre o tema, sempre serão bem recebidos, pois a necessidade de estudo e a problemática é infinita, não se esgotando em apenas uma única pesquisa.

## 5.1 RECOMENDAÇÕES

Sugere-se para o Colégio São Lucas de Picos-PI, oferecendo como recomendações: investir mais em treinamento, pois seu capital intelectual esta demonstrando vontade de se qualificar e com isso vai aproveitar ao máximo os treinamento que lhe for direcionado; investir em um plano de qualidade de vida no trabalho para um clima organizacional favorável e ofertando às pessoas condições de trabalho para realizarem suas atividades no mais alto padrão de qualidade possível; e também investir em um setor de ouvidoria onde o seu pessoal possa apontar alguma insatisfação no seu ambiente de trabalho para que realize o seu trabalho sem nenhuma restrição.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, João Carlos. **As Sete Virtudes do Líder Amoroso**. 5. ed., São Paulo: Canção Nova, 2010.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução a metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

AZEVEDO, Claude Rosa; NOHAR, Juliana Jordan. **Monografia no Curso de Administração: guia completo de conteúdo e forma**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

CAVALCANTI, Vera Lucia; CARPILOVSKY, Marcelo; LUND, Myrian; LAGO, Regina Arczynska. **Liderança e Motivação**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

\_\_\_\_\_, Idalberto. **Como transformar RH (de centro de despesa) em um centro de lucro**. 2a Ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

\_\_\_\_\_, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

\_\_\_\_\_, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999 a.

DESSLER, Gary. **Administração de recursos humanos**. 2 ed. São Paulo: Prentice Hal, 2003.

FARNÊ, Mario; ZAMBIAZI, Maria José (trad.). **O Estresse: às vezes é positivo, às vezes é negativo, mas pode ser transformado em aliado**. São Paulo: Edições Loyola: Paulinas, 2003.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. São Paulo: Casa da Qualidade, 1996.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002;

GOMES, Kássio Fernando da Silva; SOUSA, Ana Maria de. **Colégio São Lucas: 20 anos na escalada rumo a educação: crônicas e contos.** Teresina: Digital Arte Gráfica, 2011.

HAIR, Jr.; Josep F. et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa administração.** Porto Alegre: Bookman, 2005

HUNTER, James C.; MAGALHÃES, Maria da Conceição Fornos de. (trad.). **O Monge e o Executivo: uma história sobre a essência da liderança.** Rio de Janeiro: Sextante, 2004.

KWASNICKA, E. L. **Introdução à Administração.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos: princípios e tendências.** São Paulo: Saraiva, 2005.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica.** 4 ed. Ver. e ampl. São Paulo: Atlas, 2001.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho: conceitos e práticas na sociedade pós-industrial.** Atlas, 2003.

MARCONI, Marina de Andrade.; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MORGAN, Garet. **Imagem da Organização.** São Paulo: Atlas, 1996.

SHELL, G. Richard. **Negociar é Preciso: estratégias de negociação para pessoas de bom senso.** 5. ed., Negócios: 2001.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação.** 3. ed. rev. atual. – Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001. Disponível em: <[http://projetos.inf.ufsc.br/arquivos/Metodologia da Pesquisa 3a edição.pdf](http://projetos.inf.ufsc.br/arquivos/Metodologia%20da%20Pesquisa%203a%20edição.pdf)>. Acesso em: 26 de junho de 2011.

VARGAS, Miramar Ramos Maia. **Treinamento e desenvolvimento: reflexões sobre seus métodos.** Revista de Administração, v. 31, n. 2, p. 126-136, abr./jul.1996.

# APÊNDICE

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUI- UFPI**  
**BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**  
**QUESTIONARIO PARA PESQUISA ACADEMICA**  
**DE RECURSOS HUMANOS**

**1 - PERFÍL DO RESPONDENTE**

**Sexo:**

- Feminino
- Masculino

**Cargo que executo:**

- Administrador
- Coordenador
- Professor
- Assistente
- Serviço gerais
- Zelador
- Outros

**Idade:**

- entre 18 e 25 anos
- entre 26 e 35 anos
- entre 35 e 45 anos
- mais de 45 anos

**Grau de Instrução:**

- Fundamental
- Médio
- Superior Sequencial
- Superior em Andamento
- Superior – graduação
- Pós-graduação – aperfeiçoamento
- Pós-graduação – especialização
- Pós-graduação – mestrado
- Pós-graduação – doutorado

**Tempo de trabalho no Colégio São Lucas**

- Até 5 anos
- 6 a 10 anos
- 11 a 15 anos
- 16 a 20 anos
- 21 a 25 anos
- Acima de 26 anos

## 2 - SAÚDE

Considerando sua condição de saúde, como você avalia:

Seu estado físico:

Ótimo  Bom  Razoável  Ruim  Péssimo

Seu estado mental:

Ótimo  Bom  Razoável  Ruim  Péssimo

Seu estado emocional:

Ótimo  Bom  Razoável  Ruim  Péssimo

## 3 - SITUAÇÃO FINANCEIRA

Assinale qual o grau de satisfação financeiro em relação às questões abaixo, baseando-se em uma escala que varia de 1 a 10.

Moradia:  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Carro/transporte  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Situação financeira  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Patrimônio  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Alimentação  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Educação  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

## 4- RECOMPENSAS

a) Meu salário é justo em relação às atribuições que tenho:

Sim  Mais ou menos  Não

b) O sistema de retribuição do Colégio São Lucas (remuneração e benefícios) é justo?

Sim  Mais ou menos  Não

c) O salário do meu cargo é inferior aos valores pagos no mercado para a mesma função:

Sim  Mais ou menos  Não

## 5- TRABALHO DESAFIADOR

a) Executo tarefas diversificadas em meu trabalho:

Sim  Mais ou menos  Não

b) A burocracia adotada na empresa favorece a execução das minhas atividades:

Sim  Mais ou menos  Não

**6 - OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO**

a) A empresa oferece oportunidades para o seu desenvolvimento e crescimento profissional:

Sim  Mais ou menos  Não

b) A política de ascensão profissional do Colégio São Lucas valoriza o mérito e a competência.

Sim  Mais ou menos  Não

c) Você gostaria de trabalhar em outro departamento:

Sim  Mais ou menos  Não

**7 - OPORTUNIDADES DE TREINAMENTO**

a) A quantidade de treinamentos que realizo no meu trabalho é satisfatória.

Sim  Mais ou menos  Não

b) Faço os treinamentos dos quais necessito para aperfeiçoar meu desempenho no trabalho.

Sim  Mais ou menos  Não

**8 - RELACIONAMENTO**

a) Considero que meu trabalho é reconhecido e valorizado pela empresa:

Sim  Mais ou menos  Não

b) Confio em meus colegas de trabalho:

Sim  Mais ou menos  Não

c) Percebo as pessoas em meu local de trabalho como uma equipe:

Sim  Mais ou menos  Não

d) Trabalho bem feito no meu setor é reconhecido:

Sim  Mais ou menos  Não

e) O relacionamento com meus colegas de trabalho favorecem a execução das minhas atividades na empresa:

Sim  Mais ou menos  Não

f) Se compartilha informação na minha equipe:

Sim  Mais ou menos  Não

## 9 - CONDIÇÕES DE TRABALHO

### a) FÍSICAS

As condições ambientais do seu local de trabalho são satisfatórias?

- Espaço  Sim  Não
- Mobiliário e equipamentos  Sim  Não
- Material  Sim  Não
- Segurança  Sim  Não
- Higiene  Sim  Não
- Iluminação e temperatura  Sim  Não

### b) PSICOLÓGICAS

- Sofro pressão psicológica no ambiente de trabalho:  
 Sim  Não  Não tenho opinião
- Há forte tensão durante o desempenho das minhas funções:  
 Sim  Não  Não tenho opinião
- Sou motivado a trabalhar nesta empresa:  
 Sim  Não  Não tenho opinião

## 10 - IMAGEM DA EMPRESA

a) Sinto orgulho de trabalhar nesta empresa:

Sim  Não  Não tenho opinião

b) Considero um bom lugar para trabalhar:

Sim  Não  Não tenho opinião

c) Você considera a empresa ética com seus funcionários, clientes e parceiros?

Sim  Não  Mais ou menos

d) Eu me preocupo com o futuro desta empresa:

Sim  Não  Mais ou menos

e) Gostaria que meus filhos trabalhassem nesta Organização:

Sim  Não  Mais ou menos

**11 - FATORES MOTIVACIONAIS/DESMOTIVACIONAIS****a) INSATISFAÇÃO**

Classifique de 1 a 3 os fatores que mais geram insatisfação no trabalho. Sendo 1 o que mais gera insatisfação e 3 menos insatisfação.

- falta de reconhecimento
- Falta de segurança no emprego
- Impossibilidade de crescimento
- Falta de autonomia
- Ambiente de trabalho ruim
- Relacionamento com a chefia
- Sobrecarga de trabalho
- Instalações inadequadas
- Salário
- Outros \_\_\_\_\_

**b) SATISFAÇÃO**

Marque de 1 a 3 as principais razões para o trabalho nesta empresa.

- Salário
- Benefícios oferecidos pela empresa
- Estabilidade
- Relacionamento com a chefia
- O trabalho que realizo
- Falta de opção de outro emprego
- Ambiente de trabalho
- Prestígio da empresa
- Possibilidade de treinamento
- Reconhecimento

**12 - Existe um plano de qualidade de vida no trabalho, se sim este é eficaz?**

- Sim existe e é eficaz
- Não existe
- Sim existe e não é eficaz
- Não tenho opinião

**13 - Dentre os benefícios oferecidos pelo Colégio São Lucas quais você destaca como relevante?**

---

---

---

**14 - Que sugestões você daria para tornar a empresa um lugar melhor para se trabalhar?**

---

---

---

**15 – Um setor específico para ouvidoria e resolução de conflitos e insatisfação dos colaboradores seria importante para a empresa conhecer e decidir possíveis distorções no ambiente de trabalho?**

---

---

---