

DENILSON MIRANDA MICHELATO

ESTUDO DA MOTIVAÇÃO DA EQUIPE DE SEGURANÇA DA ASSOCIAÇÃO ALPHAVILLE LONDRINA RESIDENCIAL

Trabalho apresentado ao curso MBA Executivo em Desenvolvimento Humano de Gestores, Pós-Graduação *lato sensu*, Nível de Especialização, do Programa FGV Management da Fundação Getulio Vargas, como pré-requisito para a obtenção do Título de Especialista.

Edmarson Bacelar Mota

Coordenador Acadêmico Executivo

Gianfranco Muncinelli

Orientador

Londrina – PR

2019

FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS

PROGRAMA FGV MANAGEMENT

MBA EXECUTIVO EM DESENVOLVIMENTO HUMANO DE GESTORES

O Trabalho de Conclusão de Curso,

Estudo Da Motivação Da Equipe De Segurança da Associação Alphaville Londrina Residencial, elaborado por Denilson Miranda Michelato e aprovado pela Coordenação Acadêmica, foi aceito como pré-requisito para a obtenção do certificado do Curso de Pós-Graduação *lato sensu* MBA Executivo em Desenvolvimento Humano de Gestores, Nível de Especialização, do Programa FGV Management.

Data da Aprovação: Londrina, 27 de março de 2019.

Edmarson Bacelar Mota

Coordenador Acadêmico Executivo

Gianfranco Muncinelli

Orientador

DECLARAÇÃO

A empresa ASSOCIAÇÃO ALPHAVILLE LONDRINA RESIDENCIAL, representada neste documento pelo Sr. Leonardo de Almeida Zanetti, presidente do Comitê Executivo e Gustavo Aydar de Brito, diretor Administrativo, autoriza a divulgação das informações e dados coletados em sua organização, na elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado Estudo Da Motivação Da Equipe De Segurança da Associação Alphaville Londrina Residencial, realizado pelo aluno Denilson Miranda Michelato, do curso de MBA Executivo em Desenvolvimento Humano de Gestores, do Programa FGV Management, com o objetivo de publicação e/ ou divulgação em veículos acadêmicos.

Londrina, 27 de março de 2019.

ASSOCIAÇÃO ALPHAVILLE
LONDRINA RESIDENCIAL

TERMO DE COMPROMISSO

O aluno Denilson Miranda Michelato abaixo assinado, do curso de MBA Executivo em Desenvolvimento Humano de Gestores, Turma DHG4-Londrina do Programa FGV Management, realizado nas dependências da instituição conveniada ISAE, no período de 14/07/2017 a 27/01/2019, declara que o conteúdo do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado Estudo Da Motivação Da Equipe De Segurança da Associação Alphaville Londrina Residencial, é autêntico e original.

Londrina, 27 de março de 2019

DENILSON MIRANDA MICHELATO

Dedico esse trabalho ao meu pai Orlando Michelato (in memoriam) e a minha mãe Leonor Miranda Michelato, que sempre nos transmitiram os melhores valores, incentivando a buscar novos aprendizados e acreditar, que com trabalho e dedicação, realizar é possível.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a DEUS, por estar presente em tudo que faço, a todos que de alguma forma me apoiaram em mais essa etapa da minha vida, a minha filha Maria Augusta Cordioli Michelato, que com sua luz, alegria minha vida em todos os momentos, e em especial a minha esposa, Luciana Genta Cordioli, pelo incentivo, compreensão e companheirismo, ajudando-me sempre, a buscar novas conquistas, desenvolver-me, e tornar-me uma pessoa cada vez melhor.

RESUMO

As pessoas são o patrimônio das organizações e essas estruturas são compostas por todo legado humano que vai desde o mais simples nível operacional até a alta direção. Em geral, as organizações estão percebendo a necessidade de estimular e apoiar o contínuo desenvolvimento das pessoas não como uma atitude matriarca ou fraterna, mas como forma de manter suas vantagens competitivas. As pessoas são o patrimônio das organizações e essas estruturas são compostas por todo legado humano que vai desde o mais simples nível operacional até a alta direção. Em geral, as organizações estão percebendo a necessidade de estimular e apoiar o contínuo desenvolvimento das pessoas não como uma atitude matriarca ou fraterna, mas como forma de manter suas vantagens competitivas. o desenvolvimento como uma linha de crescimento com diversas etapas. Dessa forma, sempre que um indivíduo conclui uma etapa, ele já está preparado para começar um novo desafio não só para o seu desenvolvimento pessoal, mas para o seu desenvolvimento profissional. Desse modo, o tema do presente estudo é a motivação da equipe de segurança – condomínios fechados. Nesse sentido, tem-se por objetivo tratar dos fatores responsáveis pela motivação dos colaboradores na organização, para fins de atingimento dos objetivos pessoais e organizacionais. A metodologia do presente estudo se traduz numa pesquisa bibliográfica, estudo de caso com aplicação de questionário, de natureza qualitativa, realizada através de livros, artigos acadêmicos, periódicos e sites especializados quanto ao tema escolhido e pesquisa de campo. Os resultados apresentaram que a equipe de colaboradores da Associação Alphaville Londrina Residencial estão motivados, porém, foram encontrados alguns pontos de melhoria apresentados no decorrer do trabalho.

Palavras-chave: Patrimônio. Empresas. Motivação. Desenvolvimento Profissional.

ABSTRACT

People are the patrimony of organizations and these structures are composed of every human legacy that goes from the simplest operational level up to the top management. In general, organizations are realizing the need to encourage and support the continued development of people not as a matriarchal or fraternal attitude but as a way to maintain their competitive advantage. People are the patrimony of organizations and these structures are composed of every human legacy that goes from the simplest operational level up to the top management. In general, organizations are realizing the need to encourage and support the continued development of people not as a matriarchal or fraternal attitude but as a way to maintain their competitive advantage. development as a growth line with several steps. That way, whenever an individual completes a stage, he is already prepared to start a new challenge not only for his personal development, but for his professional development. Thus, the theme of the present study is the motivation of the security team - closed condominiums. In this sense, the objective is to deal with the factors responsible for the motivation of employees in the organization, in order to achieve personal and organizational objectives. The methodology of the present study is translated into a bibliographic research, a case study with questionnaire application, of a qualitative nature, carried out through books, academic articles, periodicals and specialized websites regarding the chosen theme and field research. The results showed that the team of employees of Company Association Alphaville Londrina Residential are motivated, however, some improvement points were found during the course of the work.

Keywords: Patrimony. Companies. Motivation. Professional development.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1-Etapas do ciclo motivacional que resultam em satisfação da necessidade 32

Figura 2 - Modelo de Walton para avaliação da QVT 39

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Análise do Grau de Conhecimento de Suas Funções	46
Gráfico 2 - Representatividade Da Categoria.....	47
Gráfico 3 - Análise Da Identificação Dentro Da Profissão	48
Gráfico 4 – Grau de Importância da Atividade Exercida Nessa Empresa	49
Gráfico 5 – Complementação de renda.....	49
Gráfico 6 – Interferência no desempenho.	50
Gráfico 7 - Fatores De Motivação.....	51
Gráfico 8 - Grau De Motivação.....	52
Gráfico 9 – Análise De Satisfação Salarial.....	53

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	13
2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	15
2.1 DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL	15
2.2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	16
2.3 ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS	17
2.4 A NOVA GESTÃO DE PESSOAS.....	21
2.5 A CULTURA E O CLIMA ORGANIZACIONAL	23
2.6 MOTIVAÇÃO: CONCEITO	28
2.6.1 Motivação no âmbito Organizacional	29
2.7 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	32
2.7.1 Vantagens da Qualidade de Vida no Trabalho	36
2.8 OBTENDO O MÁXIMO DA CAPACITAÇÃO NO AMBIENTE CORPORATIVO ...	39
2.9 GESTÃO DO CAPITAL INTELECTUAL	40
3. METODOLOGIA	42
4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	44
4.1 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	45
5. CONCLUSÃO	56
6. POSSÍVEIS DESDOBRAMENTOS.....	58
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59
8. APÊNDICE - FORMULÁRIO DE PESQUISA – GOOGLE FORMS.....	62

1. INTRODUÇÃO

Administrar é trabalhar com e através de pessoas possuindo três principais características: um ciclo ou uma série de atividades contínuas e relacionadas às atitudes e processos da empresa; implica alcançar os objetivos da empresa concentrando-se para alcance de suas metas e resultados; alcance desses objetivos fazendo uso do trabalho com e por meio de pessoas e outros recursos da empresa. As organizações atuais veem o seu material humano como seu principal ativo, agregando-se de seu capital intelectual e de suas capacidades criativas. Tal ativo se contabiliza de forma muito complexa e talvez intangível, porém se prioriza como fator diferencial para a competitividade no atual cenário.

Com o avanço da globalização é necessário que as organizações se adaptem para continuarem no mercado competitivo. Porém, não pode ser observado apenas o ambiente externo e sim acompanhar de perto o ambiente interno, principalmente as pessoas que os compõe, já que estas são o recurso essencial para o desenvolvimento da organização como um todo, pois nada adiantara investir em recursos materiais, tecnológicos e financeiros se não houver colaboradores capacitados para atender esses recursos. E para que haja afinidade entre pessoas e organização é importante estabelecer uma ligação entre os mesmos, deixando claro o objetivo da empresa e sua cultura, criando um vínculo com as pessoas que a compõem.

Toda organização sonha em obter bons resultados, superar metas e se tornar competitiva no acirrado mercado globalizado. Por este motivo, algumas empresas oferecem salários atraentes e outros benefícios que visam estimular suas equipes. Mas, a realidade mostra que nem sempre isto suficiente, pois mesmo que invistam cifras consideráveis, várias corporações ainda se deparam com a falta de estímulo para o desenvolvimento das atividades. Desse modo, o tema do presente estudo é a motivação da equipe de segurança - condomínios fechados. Para tanto, definiu-se como objetivo geral investigar os fatores que influenciam a motivação dos colaboradores no cumprimento dos procedimentos de segurança da Associação Alphaville Londrina Residencial.

Como objetivos específicos pretendem-se:

- Conceituar a cultura e o clima organizacional e sua importância para o sucesso das organizações;

Pesquisar junto a equipe de segurança da Associação Alphaville Londrina Residencial.

- Os fatores que influenciam a motivação dos mesmos;
- Analisar os dados levantados, identificando as principais características motivadoras para a equipe de segurança avaliada.

Diante do contexto introdutório apresentado, a seguir será apresentada a estrutura do trabalho, o qual se divide em desenvolvimento e revisão bibliográfica, metodologia, apresentação dos resultados, discussão dos resultados, conclusões e possíveis desdobramentos.

2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

O desenvolvimento da empresa como organização competitiva e moderna está diretamente relacionada à sua disponibilidade e capacidade de desenvolvimento humano e ser desenvolvida por pessoas.

Conforme Dutra (2007), as pessoas são o patrimônio das organizações e essas estruturas são compostas por todo legado humano que vai desde o mais simples nível operacional até a alta direção. Em geral, as organizações estão percebendo a necessidade de estimular e apoiar o contínuo desenvolvimento das pessoas não como uma atitude matriarca ou fraterna, mas como forma de manter suas vantagens competitivas.

São essas “Pessoas” que fazem o sucesso da organização (CHIAVENATO, 2004).

De acordo com Magalhães (2007), o processo de desenvolvimento de pessoas inclui não só o treinamento e vai além; compreende o desenvolvimento interno, processo esse que é intrínseco a cada indivíduo e individualmente valorado.

Crawford (1994) conceitua o desenvolvimento como uma linha de crescimento com diversas etapas. Dessa forma, sempre que um indivíduo conclui uma etapa, ele já está preparado para começar um novo desafio não só para o seu desenvolvimento pessoal, mas para o seu desenvolvimento profissional.

Algumas características individuais da pessoa em treinamento (experiência, vivência, percepção, capacidade de autodesenvolvimento) são de extrema importância para obtenção dos resultados esperados pela organização e atendimento as expectativas do mercado consumidor. Chiavenato (2004) conclui que o desenvolvimento será mais eficaz e vantajoso se o colaborador estiver exercendo uma posição que ele se identifica e o satisfaz como indivíduo e tiver aptidão.

Para Sveivy (1998), o desenvolvimento tem como foco explorar o potencial de aprendizagem, e a capacidade produtiva do colaborador, de maneira a potencializar o seu desempenho profissional e motivacional.

2.2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A avaliação do desempenho humano é algo difícil de ser elaborado dependendo de alguns estabelecimentos de padrões como indicadores, mensuração, análise de expectativas e acompanhamentos de desempenho e resultados. Magalhães (2007) indica vários modelos de avaliação de aprendizagem tais como:

1. Avaliação de reação de satisfação:

Modelo encontrado ao término de eventos e programação em gerais, e deve ser ponderado com algumas variáveis como motivação, interesse, nível de conhecimento preexistente, contexto sociocultural expectativas dos participantes.

2. Auto avaliação: pode ser aplicado a cada movimento de aprendizagem, no final de um programa ou de uma etapa de trabalho, o colaborador faz uma avaliação de tudo que está a sua volta mais não faz o principal que é se auto avaliar, e essa auto avaliação requer das pessoas compreensão, maturidade e ética.

3. Avaliação por competências: esse modelo envolve um conjunto de evidências que irá facilitar a aquisição de competências por parte dos profissionais individualmente e algumas técnicas que são utilizadas são provas de habilidades, observação de desempenho e por meio da resolução de problemas e desempenho.

4. Avaliação de mudança de comportamento: esse modelo é muito complexo, compõem a realidade das pessoas dentro e fora da organização, essa avaliação de mudança tem dois fatores, o psicológico, que é a maturidade, o interesse e a motivação, e o sociocultural que é as experiências anteriores. Esse script de avaliação serve para certeza de que as pessoas querem mudar ou se aquilo que é esperado pela organização, também é desejado pelo indivíduo.

5. Avaliação de resultados: faz uma avaliação global que visa diagnosticar os resultados, comparando o antes com o depois do desenvolvimento.

6. Avaliação de processos: é uma avaliação de procedimentos, uma análise das rotinas e requerimentos exigidos buscando uma melhoria da qualidade dos processos.

7. Para Moscardini (2015) Avaliação de desempenho: está relacionada ao comportamento profissional e o meio de avaliação é o retorno do indivíduo avaliado.

2.3 ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

De acordo com Maximiliano (2000), a administração começou a surgir como um corpo independente de conhecimentos na Europa do século XVIII, durante a Revolução Industrial. Vários conceitos de visão de trabalho por meio das fabricas modernas, sendo Revolução Industrial um fato marcante para a história da administração. Vários autores afirmam que a administração já existe desde a Antiguidade.

Segundo Maximiano (2000), administrar é o processo de tomar, realizar e alcançar ações que utilizam recursos para alcançar objetivos. O autor afirma que a partir do início do século XX, a organização eficiente do trabalho nas empresas tornou-se a base no desenvolvimento da teoria e da prática da administração.

Informa Roesch (2006), que o foco da administração diz respeito ao desempenho organizacional, embora este tenha diversas interpretações: eficiência, eficácia, produtividade, satisfação e comprometimento com as pessoas, sobrevivência da organização, qualidade, competitividade e responsabilidade social.

Enfatiza Certo (2003) que a eficácia administrativa deve-se a utilização que os administradores fazem dos recursos da empresa a fim de atingir as metas. Sendo quanto mais próximo de alcançar suas metas está uma empresa, mais eficazes são considerados seus administradores.

Chiavenato (2004) explica que a administração trata do planejamento da organização, da direção e do controle de todas as atividades diferenciadas pela divisão de trabalho que ocorrem dentro de uma organização. São as atividades administrativas que orientam a organização no rumo que esta deve seguir para o atingimento de seus objetivos organizacionais.

Administrar é trabalhar com e através de pessoas possuindo, segundo Certo (2003), três principais características: um ciclo ou uma série de atividades contínuas e relacionadas às atitudes e processos da empresa; implica alcançar os objetivos da empresa concentrando-se para alcance de suas metas e resultados; alcance desses objetivos fazendo uso do trabalho com e por meio de pessoas e outros recursos da empresa.

A Administração de Recursos Humanos surgiu a partir do crescimento e da objetividade das tarefas organizacionais. Segundo Chiavenato (2004), a Administração de Recursos Humanos é o ramo especializado da ciência da Administração que envolve todas as ações que têm como objetivo a integração do trabalhador no contexto de organização e o aumento de produtividade, visando também contribuir política e estrategicamente para melhores relações de trabalho na organização, ou seja, contribuir para a administração do conflito entre capital e trabalho.

Toledo (1999) define a ARH como a área de estudos e atividades que lida com os aspectos relativos ao elemento humano em geral, nas organizações tratando dos problemas de pessoal. A ARH consiste no planejamento da organização, no trabalho com pessoas, na sensibilidade no ato de administrar as ideias dos colaboradores para fins do desempenho do trabalho da empresa. É uma área multidisciplinar, envolvendo vários conhecimentos em diversas áreas. Segundo Toledo (1999):

[...] uma vez comprovadas não somente a importância da área de recursos humanos em si, mas também as grandes possibilidades de desenvolvimento dos seus conhecimentos e técnicas, que passariam a influenciar diretamente os resultados da empresa, se começam a observar uma valorização crescente da área, especialmente nos países mais desenvolvidos econômica e culturalmente. (TOLEDO, 1999, p.24).

Com essa nova visão, as empresas passaram a perceber os seus recursos humanos como fundamentais para o atingimento dos objetivos pretendidos, como colaboradores da organização. Informa Chiavenato (2004), que quando as pessoas são tratadas como colaboradores, conseqüentemente ficarão mais motivados para o

trabalho, procurando enriquecer seu conhecimento adquirindo assim competência para alcançar as metas organizacionais.

[...] a Gestão de Pessoas se diferencia do antigo Departamento do RH, onde as pessoas são tratadas como seres humanos, com atividades inteligentes de recursos organizacionais e como parceiras da organização. Pois nessa nova perspectiva, as pessoas são reconhecidas como seres ímpares, singulares, dotados de personalidades, experiências e conhecimentos diferentes, sendo essas diferenças fundamentais para ampliar a capacidade de desenvolvimento organizacional em uma organização (CHIAVENATO 2004, p.7).

Conforme Malkovich e Boudreau (2000), Administração de Recursos Humanos entende-se como sendo uma série de decisões integradas que formam as relações de trabalho; suas qualidades influenciam diretamente a capacidade da organização e de seus empregados em atingir seus objetivos.

Chiavenato (2004) informa que a Administração de Recursos Humanos consiste no planejamento, na organização, no desenvolvimento, na coordenação e no controle de técnicos capazes de promover o desempenho eficiente do pessoal, ao mesmo tempo em que permite as pessoas que com elas colaboram alcançar os objetivos individuais relacionados direta ou indiretamente do trabalho. A missão da ARH é conciliar os interesses da organização com os interesses de seus colaboradores, com foco no melhor aproveitamento dos recursos humanos da empresa.

Segundo Aquino (1980), a Administração de Recursos Humanos não pode restringir-se a uma única pessoa, a um grupo de pessoas ou a um departamento. É uma atividade distribuída a toda organização. É um papel de tarefa Coordenação dos interesses da empresa e da mão-de-obra. Deste modo, deve se perceber a ARH como uma disciplina a ser seguida por todos os integrantes da empresa.

Conforme Gil (1994), a Administração de Recursos Humanos- ARH, surge em decorrência do crescimento das organizações e do aumento da dificuldade para a elaboração das tarefas de gestão de pessoas. Lidar com pessoas traduz-se no sucesso ou no fracasso de qualquer empreendimento. São os recursos humanos que proporcionam o atingimento dos objetivos pretendidos.

Para Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2001), na passagem do paradigma industrial para o paradigma pós-industrial, que sintetiza a evolução do antigo processo de gestão (baseado em economia de escala) para novo (baseado em economia de escopo) as principais mudanças a serem observada pelos gestores em seus futuros modelos de gestão são:

- Da produção em massa de bens homogêneos para a produção em pequenos lotes;
- Da uniformidade e padronização para a produção flexível de uma variedade de produtos;
- De teste de qualidade a posterior para uma fase de controle de qualidade integrado ao processo;
- Da organização voltada para os recursos para a organização voltada para a demanda;
- De um estágio de redução de custo através do controle dos salários para uma fase de aprendizagem na prática integrada ao planejamento a longo prazo.

Conforme Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2001), dentro destas mudanças, a gestão de pessoas também evidencia algumas alterações na forma de controle do trabalho, de realizar uma única tarefa para um regime de múltiplas tarefas, através de:

- Um regime de alto grau de especialização de tarefas para a eliminação de delimitação de tarefas;
- Pouco ou nenhum treinamento no trabalho para uma fase de longo treinamento no trabalho e educação continuada.
- Um regime de autocracia para uma liderança participativa.

Para Gil (1994), o termo administração de recursos humanos surge na década de 60, quando essa expressão passa a substituir as antigas: administração de pessoal e relações industriais. Ressalta a importância de fatores psicológicos e sociais na produção. Por consequência, passou-se a valorizar as relações humanas no trabalho, e assim temas como comunicação, motivação, liderança e tipos de supervisão passaram a ser considerados na Administração de Pessoal.

2.4 A NOVA GESTÃO DE PESSOAS

No mundo atual, com a globalização da economia e o mercado fortemente competitivo, a tendência nas organizações bem-sucedidas é de não mais administrar RH, nem mais administrar pessoas, e sim administrar com as pessoas, vistas como agentes ativos e criativos, dotados de habilidades mentais e não apenas de habilidades e capacidades físicas.

Conforme Gil (1994), as empresas vêm sofrendo sérios desafios, tanto de natureza ambiental quanto organizacional: globalização da economia, evolução das comunicações, desenvolvimento tecnológico, competitividade etc. Deste modo, a valorização dos colaboradores garante que as organizações estejam preparadas para os desafios que se apresentam dia a dia.

Ferreira (1979) entende a administração de pessoal como sendo função difusa, isto é, ela se reparte, igualmente, por todos os setores da empresa, sendo desempenhada por todos aqueles que tenham responsabilidade de supervisão ou chefia. Isso significa que a responsabilidade de administrar pessoas é distribuída por todos os níveis da organização, sugerindo que a atividade não se restrinja somente ao setor responsável, mas à toda a organização, representada pelas pessoas que ocupam cargos de supervisão, se responsabilize, mesmo de forma parcial, das atividades relativas aos recursos humanos.

A evolução na Gestão de Pessoas desenvolveu-se propriamente em vistas das reflexões que se deram sobre os fatores de produção que dispunham na organização, cujo fazem parte os recursos humanos.

Para Chiavenato (2004) a gestão de pessoas sob uma nova visão e diante das práticas administrativas, destacava-se a necessidade das novas relações humanas, que iria inferir na qualidade de vida e bem-estar dos colaboradores como requisito para o bom desempenho organizacional e uma maneira de alcançar os objetivos almejados pela empresa.

De acordo com Mantovani (2012), pode-se entender que o grau de valor que possuem as pessoas nas atividades organizacionais.

Segundo Crawford (1994) o material humano é fundamental para o sucesso das organizações. Atrair e manter talentos são o grande desafio da administração moderna de pessoal. O começo deste desafio está em identificar a pessoa certa para o lugar certo na organização, pois nem sempre a pessoa certa e capacitada está no lugar certo. Ao se definirem as pessoas como fator importante para o desenvolvimento organizacional, foi possível a visualização de que um colaborador satisfeito trabalhará com compromisso diante das metas que a empresa visa alcançar a partir de seus esforços.

Para Horta (2012), sempre haverá reciprocidade no trato disposto a cada pessoa. Sob tais meios a administração de recursos humanos cede espaço à nova abordagem denominada Gestão de Pessoas, ou ainda gestão de talentos que deixa de gerir pessoas e passa a gerir com pessoas, trazendo para o colaborador a responsabilidade e importância das suas atitudes.

Neste contexto surge uma visão contemporânea das pessoas que deixam de ser meros recursos da organização e passam a ser desenvolvidos por suas habilidades e potencialidades, buscando a máxima eficiência pela satisfação de suas diversas necessidades visando à reciprocidade, o famoso troca-troca ou ganha colaborador e ganha empresa.

As organizações atuais veem o seu material humano como seu principal ativo, agregando-se de seu capital intelectual e de suas capacidades criativas. Tal ativo se contabiliza de forma muito complexa e talvez intangível, porém se prioriza como fator diferencial para a competitividade no atual cenário.

Segundo Chiavenato (2004), “as empresas perceberam que as pessoas constituem o elemento do seu sistema nervoso que introduz inteligência nos negócios e racionalidade nas decisões”. A partir do que se refere, deixa-se clara a capacidade dos indivíduos relatarem o seu sucesso e seu futuro, sendo estes responsáveis pela qualidade aderida à realização dos processos.

O ser humano ao longo dos tempos foi aderindo características peculiares que se transformaram em diferencial. Surgiram as novas gerações do Século XXI. Esse novo fator transforma cada ser em único e indivisível, assim é possível se entender o que diz Sveivy (1998), “mesmo que algumas organizações desejassem utilizar

somente a capacidade ou o cérebro de uma pessoa, devem utilizar o ser humano por completo e não somente certas características em separado”.

Contudo, chega-se à conclusão que o diálogo dentro da organização é uma ferramenta de grande valor, sendo que se precisa, tanto do positivo quanto negativo. É necessário que se saiba o que está fazendo de forma inadequada ou equivocada, assim como o que se fazer com adequação, de maneira que se possam corrigir as fontes de ineficiências elevando e estabilizando os índices de acertos. A nova percepção dada à gestão de pessoas proporciona a possibilidade de maior aprendizagem dos meios necessários para se gerir uma organização com eficiência e eficácia.

2.5 A CULTURA E O CLIMA ORGANIZACIONAL

Conforme Balceiro e Figueiredo (2005) a origem da palavra organização, do grego "organon", significa instrumento ou ferramenta, onde se pode perceber uma visão mecanicista.

As teorias organizacionais defendem a ideia de organização como uma construção humana e não somente como um sistema integrado. Como construção humana, ela é o resultado das decisões e ações tomadas pelos indivíduos que a constituem. A racionalidade das decisões é condicionada pela percepção que os diferentes atores têm de seu papel e dos limites e regras do jogo.

Conforme Chiavenato (2004), administração é trabalhar com as pessoas para determinar, interpretar e alcançar os objetivos das organizações pelo desempenho das funções de planejamento, organização, preenchimento de vagas, direção e controle. As organizações não podem existir sem que haja interesses, coalizões e interações entre funcionários, clientes, acionistas, fornecedores e concorrentes.

As organizações têm características comuns, pois são entidades sociais, todas buscam alcançar seus objetivos de forma estruturada, coordenada, planejada, integrada e interpretada. Além disso, faz necessário a definição de estratégias, diagnósticos situacionais, dimensionamento de recursos, planejamento, resolução de problemas, inovação e competitividade (MEGGINSON, 1986, p. 39).

Dentro da complexidade da vida em sociedade, principalmente a partir das inúmeras mudanças mundiais ocorridas com o avanço das tecnologias num mundo globalizado, ocorre a necessidade da criação das organizações, que nada mais são que grupos sociais decorrentes das relações comerciais, numa troca comunicativa com a finalidade de satisfazer as necessidades, tanto as coletivas quanto as individuais. Como não poderia deixar de acontecer, as emoções geradas em tais agrupamentos provocam fenômenos subjetivos e emocionais, agregado ao ser humano. A cultura organizacional influencia o comportamento de todos os indivíduos e grupos dentro da organização.

Ela é constituída de aspectos, que dão as organizações um modo particular de ser. Ela está para a organização, assim como a personalidade está para o indivíduo. Representa um conjunto de crenças, valores, estilos de trabalho e relacionamentos, que distinguem uma organização das outras (LUZ, 2003, p. 10).

A forma como se gerencia uma empresa sempre estará ligada ao contexto cultural no qual ela está inserida. Os conceitos de clima e cultura são parecidos, porém, é no tempo que elas mais diferem. Luz (2003) distingue clima e cultura afirmando que clima é um fenômeno temporal. Refere-se ao estado de ânimo dos funcionários de uma empresa em um certo momento. Já a cultura vem de práticas recorrentes, determinadas ao longo do tempo.

A cultura organizacional pode ser aprendida, transmitida e partilhada. Segundo ele, os agentes sociais adquirem códigos coletivos e os internalizam, tornam-se produtos do meio sociocultural em que crescem, conformam-se aos padrões culturais, e, com isso, submetem-se a um processo de integração ou de adaptação social (LUZ, 2003, p. 16).

As organizações, na atualidade, atravessam uma necessidade de significação global, sendo o estudo da comunicação e de sua identidade são considerados pilares que sustentam as empresas numa versão globalizada da economia. O estudo da cultura organizacional, segundo Marchiori (2006), é importante para entender o ambiente organizacional, pois para ela as organizações constituem um fenômeno social complexo que possui como uma de suas principais características as interações humanas. Neste sentido, a análise da cultura organizacional consiste num caminho para entender a complexidade organizacional. A cultura organizacional envolve os valores e as crenças de uma organização sendo vista, como as normas e atitudes comuns de indivíduos e grupos dentro de uma organização.

De acordo com Marchiori (2006), o conceito de Cultura Organizacional surgiu na segunda metade do século XX, pelas investigações realizadas pelos teóricos em Gestão e nos Estudos Organizacionais percebendo que a análise cultural das empresas e instituições traria vantagens competitivas consideráveis, bem como para fins de entender o tipo de relacionamento psicológico desenvolvido em ambientes sociais produtivos que se revelavam únicos em suas características individualmente percebidas.

Schein, apud Fleury, (2002), afirma que:

A cultura organizacional é o conjunto de pressupostos básicos que um grupo inventou, descobriu ou desenvolveu ao aprender como lidar com os problemas de adaptação externa e integração interna e que funcionaram bem o suficiente para serem considerados válidos e ensinados a novos membros como a forma correta de pensar, perceber e sentir em relação a esses problemas (SCHEIN; FLEURY, 2002, p.287).

Para Mintzberg (2000) o estabelecimento de um ambiente organizacional favorável é uma maneira de mobilizar ainda mais os funcionários para os objetivos de uma organização. Para se construir esse ambiente organizacional favorável, é preciso atentar para as peculiaridades que cada empresa possui, procurando captar elementos importantes da cultura organizacional ou até mesmo implantar novos elementos quando necessário. Através do conjunto de entendimentos mútuos que caracteriza a Cultura Organizacional pode-se notar que ela controla o modo como os indivíduos se relacionam uns com os outros dentro do ambiente laboral, bem como com fornecedores, clientes e outras partes interessadas existentes fora dos limites da empresa. Esta perspectiva toma as empresas como mini sociedades, entendendo as crenças e sentidos partilhados das organizações, seus padrões culturais que emergem à medida que os membros vão lidando com os desafios do seu funcionamento (MINTZBERG, 2000).

Robbins (2005) defende que a cultura organizacional representa um sistema de valores partilhados pelos membros de uma organização que a distingue das outras. Ou seja, cultura organizacional pode ser definida como um conjunto de características-chave que é valorizado pela organização. Numa organização os indivíduos devem partilhar códigos (crenças e valores) comuns à organização.

Luz (2003) conceitua clima organizacional como sendo as impressões gerais ou percepções dos empregados em relação ao seu ambiente de trabalho;

[...] embora nem todos os indivíduos tenham a mesma opinião, pois não tem a mesma percepção, o clima reflete o comportamento organizacional, isto é, atributos específicos de uma organização, seus valores ou atitudes que afetam a maneira pela qual as pessoas ou grupos se relacionam no ambiente de trabalho (LUZ, 2003, p.10).

Segundo Luz (2003) o clima organizacional pode ser bom, ruim ou prejudicado. Quando predominam as atitudes positivas que dão ao ambiente de trabalho uma tônica favorável

“O clima é prejudicado ou ruim quando algumas variáveis organizacionais afetam de forma negativa e duradoura o ânimo da maioria dos funcionários, gerando evidências tensões, discórdias, desuniões, rivalidades, animosidades, conflitos, desinteresses pelo cumprimento das tarefas, resistência manifesta ou passiva às ordens, ruídos nas comunicações, competições exacerbadas, etc”. (LUZ, 2003, p.31)

Comenta Chiavenato (2004) que clima organizacional se refere às propriedades que motivam o ambiente organizacional, àqueles aspectos do ambiente que levam à provocação de espécies diferentes para a motivação: é o sumário do padrão total de experiências e valores de incentivos que existem em dado conjunto organizacional.

Para Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2001) clima organizacional é o ambiente que os membros da organização convivem estando, portanto, relacionado com o seu grau de motivação e satisfação influenciado pelo conjunto de crenças e valores que regem as relações entre essas pessoas, determinando o que é bom ou ruim para elas e para a organização como um todo.

Conforme Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2001) a Pesquisa de Clima Organizacional (PCO) vem sendo apontada como uma das mais eficientes ferramentas no diagnóstico na área de Recursos Humanos.

A maioria das organizações se preocupa em aferir periodicamente o seu "clima", pois sabe que, dependendo de como se apresenta, o trabalho pode ficar prejudicado, as relações interpessoais comprometidas e os resultados aquém das expectativas (TACHIZAWA, FERREIRA E FORTUNA, 2001, p. 241).

Comenta Bispo (2003) que toda organização sonha em obter bons resultados, superar metas e se tornar competitiva no acirrado mercado globalizado. Por este motivo, algumas empresas oferecem salários atraentes e outros benefícios que visam estimular suas equipes. Mas, a realidade mostra que nem sempre isto é suficiente, pois mesmo que invistam cifras consideráveis, várias corporações ainda se deparam com a falta de estímulo para o desenvolvimento das atividades.

Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2001) estabelecem o seguinte rol de objetivos para uma avaliação de clima organizacional:

- a) Estudar a cultura organizacional da empresa;
- b) Avaliar a imagem que os empregados fazem da empresa, de sua missão e de seus objetivos;
- c) Medir o grau de satisfação dos empregados com os diferentes aspectos da organização;
- d) Analisar os padrões de motivação e satisfação, bem como as necessidades e expectativas dos empregados;
- e) Verificar se existe integração entre os objetivos dos empregados e os objetivos da organização;
- f) Verificar se existe correlação entre a satisfação na organização e a oferta do composto de benefícios e serviços;
- g) Verificar o nível de integração entre as Áreas/departamentos;
- h) Estudar as relações funcionais entre os empregados;
- i) Analisar os padrões de produtividade;
- j) Medir o grau de envolvimento dos empregados com suas tarefas e responsabilidades, com clientes e com agentes internos e externos.

O ganho remunerado e não remunerado do negócio passa necessariamente pela melhoria do clima organizacional interno.

2.6 MOTIVAÇÃO: CONCEITO

Durante toda a história da Administração, o tema motivação sempre permeou os estudos quanto à maneira de criar, estimular e manter a motivação dos colaboradores, entende-se que tal predisposição mental é indispensável ao sucesso das organizações. A importância de colaboradores motivados torna-se um bem intangível e indispensável ao sucesso na obtenção dos objetivos organizacionais. Nenhuma organização atinge seus objetivos se não tiver um corpo de colaboradores motivados, pronto para os desafios, com criatividade e disposição, em busca do sucesso do empreendimento.

A palavra motivação deriva-se do vocábulo “*movere*” de origem latina, significando mover. No dicionário Aurélio, encontramos a seguinte definição:

Motivação – Ato ou efeito de motivar, exposição de motivos ou causas, conjunto de fatores, os quais agem entre si, e determinam a conduta de um indivíduo (móbil+ções). Motivar – Dar motivo a, causar, despertar o interesse por (aula, conferencia, atividade, etc.), ou de (alguém), incitar, mover, estimular. Motivo – causa, razão, Fim, Intuito.

Bergamini (1997) considera que a palavra motivação traz a noção de dinâmica ou de ação. A autora acredita que o caráter motivacional do psiquismo humano abrange diferentes aspectos inerentes ao processo pelo qual o comportamento das pessoas pode ser ativado.

Para PINHEIRO (2006), a motivação é:

[...] definida como um estado de tensão psicológica que antecede e prepara o indivíduo para a ação. A motivação ocorre, geralmente, quando uma necessidade é despertada, seja por um impulso interno ou por uma estimulação externa. Dada a presença desta necessidade, o indivíduo empreende uma ação (comportamento) a fim de reduzir a tensão, orientando-

a para um objetivo vinculado à necessidade inicial. [...]. (PINHEIRO, 2006, p.24 e 25) .

Na concepção de MOTTA (1991), a motivação se entende pelos objetivos que os indivíduos possuem e que desejam alcançar, agindo de acordo com suas percepções da realidade:

A motivação se desenvolve somente depois de se ter um objetivo a concretizar. O objetivo é que dá impulso, ou seja, mobiliza as energias de um indivíduo e gera a intenção de se concretizar algo. Nessa perspectiva, a motivação se liga à ação. A intencionalidade do indivíduo é sempre associada à sua expectativa de realização (Motta, 1991, p. 76).

Segundo Robbins (2005), motivação é o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta. Assim, os três elementos-chave em nossa definição são intensidade, direção e persistência. Intensidade se refere a quanto esforço a pessoa depende. Este é o elemento a que mais nos referimos quando falamos de motivação. Contudo a intensidade não é capaz de levar a resultados favoráveis, a menos que seja conduzida em uma direção que beneficie a organização.

[...] Finalmente, a motivação tem uma dimensão de persistência. Essa é uma medida de quanto tempo uma pessoa consegue manter seu esforço. Os indivíduos motivados se mantêm na realização da tarefa até que seus objetivos sejam atingidos. (ROBBINS, 2005, p. 132).

2.6.1 Motivação no âmbito Organizacional

Peter Drucker (1977), afirma que o crescente nível de expectativas materiais que as organizações empreendem como ferramenta para ativar a motivação, devem ser aplicadas prudentemente, visto que tais expectativas agem no psiquismo humano de uma maneira cada vez menos eficaz, como uma disfunção, o que torna a “cenoura” das recompensas materiais menos eficientes como força de motivação e como instrumento administrativo. Antes da Revolução Industrial, motivavam-se os funcionários pelo uso de ameaças e punições, bem como de recompensas.

Podem-se considerar dois tipos de motivação: a intrínseca e a extrínseca. A motivação intrínseca se relaciona as recompensas psicológicas, tais quais as de reconhecimento, respeito, *status* e outros do gênero, estando este tipo de motivação vinculado às atitudes gerenciais de que estão relacionados os funcionários. Quanto ao tipo motivacional extrínseco, o qual se refere aos benefícios tangíveis, como remuneração, recompensas, benefícios sociais, ascensões, estão em oposição ao anterior, não se vinculando às ações dos gerentes, pois tais decisões em maioria dos casos ocorrem por determinação da alta administração. A motivação intrínseca se verifica quando o indivíduo fica satisfeito com suas realizações; a motivação extrínseca se verifica quando o indivíduo fica satisfeito com as realizações do seu pessoal.

(...) a motivação intrínseca é a que ocorre com mais facilidade na maioria das pessoas. Especialistas genuínos em qualquer profissão, são intrinsecamente motivados, mas um gerente precisa de significativa motivação extrínseca. Eles precisam dizer a si mesmos, "se meu trabalho depende do sucesso de outras pessoas, então esse sucesso deve me motivar. Minhas próprias motivações intrínsecas são secundárias. (WARD, 1998, p. 119).

Antes da Revolução Industrial, motivavam-se os funcionários pelo uso de ameaças e punições, bem como de recompensas. Com o evento da Revolução Industrial, buscou-se motivar os colaboradores com a finalidade de obter eficiência nos processos, através de planos salariais e benefícios, substituindo-se as ameaças e as punições por dinheiro. Acreditava-se, na época, que a remuneração seria a única forma de motivar os funcionários e, se pagando bem, a organização resolveria todos os problemas de seus colaboradores. Conforme Chiavenato (2004) a motivação:

É o processo que gera estímulos e interesses para a vida das pessoas e estimula comportamentos e ações. É o mecanismo que justifica, explica, estimula, caracteriza e antecipa fatos. Sendo assim, a motivação no âmbito organizacional está relacionada à qualidade de desempenho e esforços de seus colaboradores, constituindo a energia motriz para atingir os resultados desejados. (CHIAVENATO, 2004, p. 139).

Com o evento da Revolução Industrial, buscou-se motivar os colaboradores com a finalidade de obter eficiência nos processos, através de planos salariais e benefícios, substituindo-se as ameaças e as punições por dinheiro. Acreditava-se, na

época, que a remuneração seria a única forma de motivar os funcionários e, se pagando bem, a organização resolveria todos os problemas de seus colaboradores.

Bowditch e Buono (2004) afirmam que a motivação extrínseca refere-se essencialmente a um tipo de relação entre meios e fins, ou seja, adotamos certos comportamentos para receber (ou evitar) certos incentivos (ou punições) externos a uma certa tarefa. Assim somos motivados a realizar a tarefa (meios) para receber a recompensa desejada (fins).

“ A motivação intrínseca é essencialmente a motivação pelo próprio trabalho, ou seja, um desejo de trabalhar duro simplesmente pelo prazer de cumprir a missão. Esse tipo de motivação (e comportamento) é um fim por si só. (BOWDITCH e BUONO, 2004,p. 53).

Conforme CHIAVENATO (2004) verifica-se que a motivação é um dos temas mais estudados e debatidos na prática organizacional. É a ação ou efeito de motivar, é a geração de causas, motivos, sentidos ou razões para que uma pessoa seja mais feliz e efetiva em suas relações.

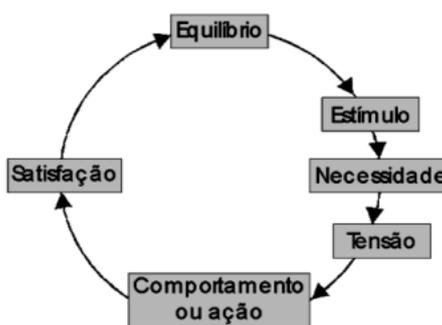
É o processo que gera estímulos e interesses para a vida das pessoas e estimula comportamentos e ações. É o mecanismo que justifica, explica, estimula, caracteriza e antecipa fatos. Sendo assim, a motivação no âmbito organizacional está relacionada à qualidade de desempenho e esforços de seus colaboradores, constituindo a energia motriz para atingir os resultados desejados. (CHIAVENATO, 2004, p. 139).

Segundo o autor, a motivação funciona de maneira cíclica e repetitiva. Assim, o chamado ciclo motivacional é composto de fases que se alternam e se repetem. O organismo humano tende a um estado de equilíbrio dinâmico. O ciclo motivacional resolvido pela satisfação da necessidade, liberação de tensão contida e retorno ao equilíbrio dinâmico do organismo.

Algumas necessidades humanas exigem um ciclo motivacional bastante rápido e repetitivo, como é o caso das necessidades fisiológicas de alimentação, sono, repouso, etc. outras necessidades exigem um ciclo mais longo no tempo, enquanto as necessidades humanas mais sofisticadas, como de auto realização, exigem um processo que envolva quase toda uma vida humana. (CHIAVENATO, 2004, p. 279).

Quando não se realiza uma necessidade, seja por qualquer bloqueio, o resultado é a frustração. Porém pode haver a compensação por meio da satisfação de outra necessidade. Assim aplaca-se uma necessidade e reduzem os níveis de frustração.

Figura 1-Etapas do ciclo motivacional que resultam em satisfação da necessidade



Fonte: (CHIAVENATO (2004, p 119)

2.7 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A Qualidade de Vida no Trabalho se traduz num tema bastante complexo e de grande abrangência, apresentando implicações éticas, políticas, sociais e expectativas, tanto no âmbito individual como coletivo. (SILVA; MARCHI, 1997)

Deste modo, são vários os conceitos sobre QVT. Percebe-se que, apesar do tema ter surgido há várias décadas, ainda não se chegou a uma definição consensual. Inicialmente, a expressão QVT foi definida em termos de reação e/ou percepção das pessoas em relação ao trabalho. O foco era dirigido, portanto, as consequências pessoais da experiência de trabalho e a forma de enriquecer tal atividade com vistas à satisfação de necessidades individuais. (SILVA; MARCHI, 1997)

Após, passou-se a idealizar tal termo como uma abordagem ou método, definindo em termos de técnicas específicas usadas para reformular o trabalho, como o enriquecimento de cargos e tarefas e grupos de trabalho (SILVA; MARCHI, 1997).

A melhoria das condições de vida e da saúde tem sido um assunto de crescente importância, já que impacta direta ou indiretamente a produtividade das pessoas, e os resultados conseguidos pelas organizações. Esse tema tem sido discutido dentro da denominação de Qualidade de Vida no Trabalho, pois embora exista um limite sutil entre questões da vida particular dos colaboradores, no seio da família bem como na comunidade onde o mesmo se insere e as questões do trabalho, ambos tratam da promoção do bem-estar geral do ser humano. Desta forma, tão importante quanto as condições de vida das comunidades são as práticas desenvolvidas pelas empresas, visto que é nas empresas que o ser humano desenvolve e vive uma parte muito significativa de sua vida: o trabalho (ALBUQUERQUE e LIMONGI-FRANÇA, 1998).

Segundo Albuquerque e Limongi-França (1998) pode-se conceituar a Qualidade de vida no trabalho como:

“Um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho” (ALBUQUERQUE; LIMONGI-FRANÇA, 1998, p.41).

Na visão de Silva, Marchi (1997) a QVT considera a higiene do trabalho como um dos aspectos mais relevantes da saúde ocupacional. Deste modo, os fatores higiênicos são aqueles que têm a capacidade causar alterações na saúde, eficiência e conforto. Do mesmo modo, os autores consideram a segurança do trabalho um fator igualmente pertencente ao Programa QVT, sendo que sua principal função é a prevenção de acidentes de trabalho. (SILVA; MARCHI, 1997).

Segundo Albuquerque e França, (1998) QVT se conceitua pelo conjunto de ações de uma organização que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho,

visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

A QVT baseia-se em uma visão integral das pessoas, que é o chamado enfoque biopsicossocial. O enfoque biopsicossocial das pessoas origina-se da medicina psicossomática, que propõe a visão integrada, ou holística, do ser humano (MAXIMIANO, 2004, p.498).

De acordo com Luz (2003) no Brasil, até recentemente a assistência ao trabalhador esteve voltada principalmente para os benefícios, sem se preocupar em criar e manter um ambiente de trabalho saudável e seguro, sendo então, um fator indispensável para ter boas relações entre empregado e empregador. Segundo Luz (2003, p.140), “O trabalho pode ser uma coisa maravilhosa, um auto realização, mas pode ser também uma forma de escravidão, uma perda da dignidade e uma forma de anulação do ser humano”.

Conforme Bortolozo e Santana (2011), com o desenvolvimento das teorias organizacionais, a produtividade e as relações de trabalho, numa visão humanística, passou a perceber que a motivação dos colaboradores independeria, pelo menos de uma forma direta, das recompensas monetárias. Assim, uma organização que se preocupa e tem ações voltadas à qualidade de vida de seus funcionários passará uma certa confiança aos mesmos, que entenderão tal premissa como um forte motivador para uma melhor performance no executar de suas funções.

As primeiras teorias desenvolvidas quanto à qualidade de vida no trabalho remontam à década de 1950, relacionadas ao trinômio Individuo/Trabalho/Organização, através dos estudos de Eric Trist e colaboradores na construção de um modelo que agrupasse as três definições e onde a junção delas deu-se o nome de Qualidade de Vida no Trabalho, mostrando-se possível unir a produtividade à satisfação, com o desempenho do trabalhador lhe trazendo satisfação e realização no trabalho (MCGREGOR;RODRIGUES, 2001).

Na década de 1960, predominada pelo movimento da contracultura, característico pela mobilização e contestação da sociedade a forma de funcionamento de suas estruturas, afetando todas as áreas, num momento de reflexão inclusive

quanto à postura das organizações frente aos trabalhadores. Na década de 1970, tem-se a efetiva mudança no foco do gerenciamento organizacional, baseado no sucesso do modelo gerencial do oriente, considerado muito diferente do modelo ocidental, surgindo as primeiras instalações, mudanças, movimentos, e aplicações da QVT no interior das organizações (RODRIGUES, 2001).

A partir da década de 1980, através principalmente dos avanços tecnológicos percebidos com maior velocidade bem como pela modernização das organizações, transformando-se em entidades mais dinâmicas e instáveis, com seus meios produtivos automatizados e políticas inovadoras. Nesse contexto, o trabalhador passou a ser motivo de preocupação e a ser questionado quanto à motivação, melhoria no ambiente de trabalho e a falta de tarefas, fatores que afetam diretamente o trabalhador (RODRIGUES, 2001).

Assim, pode-se afirmar que a organização moderna enfatiza a motivação de seus colaboradores procurando propiciar ambientes de trabalho mais agradáveis e melhor qualidade de vida para seus funcionários sendo que apresenta, por conseguinte, maior produtividade (ANDRADE, 2010).

Conforme Gil (2007), durante anos, ao falar-se em qualidade nas empresas, enfatizava-se principalmente a produção. Hoje se fala não apenas em qualidade no trabalho, mas também em qualidade de vida dos empregados. A QVT pauta-se na saúde física e mental, percebendo que as pessoas buscam um estilo de vida saudável, buscando uma boa saúde através de uma alimentação saudável, prática de exercícios físicos, bem como uma boa disposição mental, através da construção de relacionamentos profissionais e sociais pautados na cortesia e num bom ambiente de trabalho.

Limongi-França; Zaima (2002) acrescenta que as doenças mais comuns no ambiente de trabalho são as lesões por esforço repetitivo (LER), os distúrbios osteomusculares relacionado ao trabalho (DORT) e o Stress, que devem ser evitados através de medidas preventivas, dentro de um programa de QVT eficientemente implementado, pois a promoção à saúde e segurança no trabalho integram uma das dimensões da QVT.

Pode-se afirmar que os programas de QVT estão cada vez mais inseridos na cultura e no clima organizacional. A busca pelo equilíbrio pessoal, a fuga do sedentarismo, um meio ambiente saudável, bem como a construção de relacionamentos gratificantes certamente trarão o bom funcionamento do corpo, o bem-estar social, melhoria do relacionamento que os indivíduos mantem com outras pessoas e com o meio ambiente. (SILVA; MARCHI, 1997).

Deste modo, pode-se perceber que a QVT atua em diversas dimensões tais como: promoção à saúde e segurança no trabalho, ambiente físico, instalações, aceitação no ambiente de trabalho, cargo, remuneração, autonomia, entre outras.

2.7.1 Vantagens da Qualidade de Vida no Trabalho

Entende-se por qualidade de vida no trabalho o conjunto de ações importantes, que envolvem as dimensões física, intelectual, emocional, profissional, espiritual e social. Segundo Silva; Marchi (1997), a chave para o sucesso das empresas modernas está nos seus funcionários e a forma de lidar com eles. Assim, as organizações devem buscar, cada vez mais, valorizar seus funcionários, dar autonomia nas decisões, considerar os valores pessoais. Assim, o fator de sucesso está no comportamento das pessoas, no homem e não mais no mercado, no produto ou na organização. Portanto, indivíduos saudáveis, dentro de organizações saudáveis e ambientes saudáveis é o novo conceito de sucesso empresarial (SILVA; MARCHI, 1997)

A construção de um ambiente produtivo de trabalho deve levar em conta as condições básicas de saúde e segurança no trabalho, através das ações de QVT dos funcionários e como consequência dessa produtividade a organização cria ambientes altamente competitivos (LIMONGI-FRANÇA,2002).

A implementação do QVT dos trabalhadores tem relevantes benefícios ergonômicos buscando a melhoria das condições físicas e mentais dos trabalhadores. Conforme Guidelli (2008), uma importante questão à saúde mental dos empregados se traduz numa política de confiabilidade nos processos, ou seja, o fornecimento de

informações precisas dos processos realizados pela empresa, desde a transparência de como tudo é gerado até as relações e informações trocadas por gerentes, diretores, supervisores, entre outros, gera um clima organizacional de segurança e confiança entre os trabalhadores sendo favorável à integração da equipe que de modo geral.

Afirma Rodrigues (2001) que além da satisfação que o trabalho pode proporcionar, os colaboradores que possuem uma vida familiar insatisfatória têm no trabalho como o único ou maior meio para obter a satisfação de muitas de suas necessidades, principalmente, as sociais.

Para Walton (1973), uma organização é humanizada quando ela atribui responsabilidades e autonomia aos seus colaboradores, cujo nível varia de acordo com o cargo, bem como tem enfoque no desenvolvimento pessoal do indivíduo, proporcionando, assim, melhor desempenho dentro da instituição. Tal modelo explica a QVT em função de um conjunto de oito dimensões estabelecidas hierarquicamente:

- 1- A Compensação Justa e Adequada, definida, de acordo com a remuneração recebida pelo trabalho realizado, que por sua vez é explicada pela remuneração adequada, pela equidade interna, pela igualdade salarial, pela equidade externa e pelo salário compatível com as condições do mercado de trabalho. Mensura a adequação entre a remuneração do colaborador com suas atividades laborais; avalia e compara, também, a remuneração entre os vários cargos e funções dentro da empresa; compara a remuneração do funcionário com outros profissionais no mercado de trabalho (WALTON, 1973);
- 2- As Condições de segurança e saúde no trabalho, que envolve a jornada de trabalho, o ambiente físico e o bem-estar do funcionário. Indica que a satisfação do trabalhador aumenta de acordo com o estabelecimento de horários razoáveis e flexíveis, o estabelecimento de limites para execução de esforços que possam provocar danos ao trabalhador, melhoria do ambiente físico, conforto e organização do local, fornecimento de material e equipamentos adequados à realização das tarefas prescritas e ausência de insalubridade (WALTON, 1973).
- 3- A Oportunidade de Utilização e Desenvolvimento de Capacidades, conhecimentos e destrezas, proporcionando oportunidades que

contribuem para a satisfação do colaborador, como o *empowerment* (empoderamento), informação total sobre o processo de trabalho, dentre outros. Associa-se a aspectos como a autonomia, autocontrole, significado e identificação com as atividades a desempenhar, informações adequadas relativas ao trabalho e *feedback* relativo ao desempenho (WALTON, 1973);

- 4- Oportunidades de crescimento contínuo e segurança: Possibilita oportunidades de carreira (ascensão) e conseqüentemente segurança. Verifica se a organização oferece oportunidade e possibilidade para crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional;
- 5- A Integração Social na organização, representada pelo nível de relacionamento interpessoal harmonioso entre os vários trabalhadores de uma dada organização, a qual é definida pela igualdade de oportunidades, ausência de preconceitos, possibilidades de mobilidade e relacionamento, assim como sentido de comunidade. Refere-se à presença de respeito, ambiente harmônico, apoio mútuo e ausência de preconceitos e diferenças hierárquicas na instituição (WALTON, 1973);
- 6- O Constitucionalismo, associado à existência de normas e procedimentos que definem o conjunto de direitos e deveres dos trabalhadores, mais propriamente os direitos de segurança e proteção dos trabalhadores, a sua privacidade, liberdade de expressão, tratamento indiferenciado e direito de trabalho;
- 7- A Relação Equilibrada entre trabalho e espaço total de vida, através do controle do tempo para não impedir que o empregado deixe de realizar suas atividades pessoais e familiares. É importante considerar o equilíbrio adequado entre balanceamento do trabalho e distribuição de tarefas, estabilidade de horários, mudanças geográficas reduzidas, tempo para lazer e para a família (WALTON, 1973);
- 8- A Relevância Social do trabalho e da tarefa. Tal dimensão visa promover ações que despertem orgulho dos funcionários por trabalharem na empresa, como atividades de responsabilidade social, ecológica, dentre outros. É uma dimensão que pressupõe que uma depreciação no trabalho e tarefas executadas pode afetar a autoestima e, por conseqüência, a

produtividade. Objetiva verificar o desempenho da empresa na sociedade e responsabilidade social.

Figura 2 - Modelo de Walton para avaliação da QVT

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QVT
1- COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA	Equidade interna e externa justiça na compensação partilha do ganhos de produtividade proporcionalidade entre salários
2- CONDIÇÕES DE TRABALHO	jornada de trabalho razoável ambiente físico seguro e saudável
3- USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES	autonomia autocontrole relativo qualidades múltiplas informações sobre o processo total do trabalho
4- OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA	possibilidade de carreira crescimento pessoal perspectiva de avanço salarial segurança de emprego
5- INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	ausência de preconceitos igualdade mobilidade relacionamento senso comunitário
6- CONSTITUCIONALISMO	direitos de proteção do trabalhador privacidade pessoal liberdade de expressão tratamento imparcial direitos trabalhistas
7- O TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DE VIDA	papel balanceado no trabalho estabilidade de horários poucas mudanças geográficas tempo para lazer da família
8- RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO NA VIDA	imagem da empresa responsabilidade social da empresa responsabilidade pelos produtos práticas de emprego

Fonte: Walton apud Fernandes (1996, p.48)

Afirma Fernandes (1996) que tais critérios interferem na QVT, apontando os aspectos relevantes, e quando não gerenciados, geram a insatisfação dos indivíduos afetando assim o desempenho na organização.

2.8 OBTENDO O MÁXIMO DA CAPACITAÇÃO NO AMBIENTE CORPORATIVO

De acordo com Chiavenato (2004. p.355) para que a organização obtenha o máximo de aproveitamento de um programa de Capacitação toda a cúpula da empresa deve estar envolvida com o processo do início ao fim com o papel de

encorajar a fixação da Cultura de Treinamento. Isso faz com que os colaboradores entendam que é pra valer, pois estando apenas na mão da chefia direta dar-se a ideia de que o programa está desamparado.

Para Magalhães (2007) é fundamental relacionar as estratégias da empresa com o programa de treinamento, ou seja, se o objetivo é mais qualidade no produto ou serviço final, o foco da capacitação deverá ser no desenvolvimento de treinamentos para a linha de produção, para a linha de inspeção de qualidade, para os atendentes e demais colaboradores ligados a entrega do produto final, já se o objetivo é encantar o cliente o foco deverá ser o comportamento do colaborador, preocupação em desenvolver o servir, o encantamento do cliente preparando toda a organização para que isso se concretize.

Para Porto (2012), a organização deverá criar um ambiente interno fértil e propício a inovação, aos desafios de aprendizagem, ou seja, uma cultura organizacional que valorize as práticas relacionadas à capacitação constante e o desenvolvimento do senso de responsabilidade na busca de novos conhecimentos disponibilizados pela empresa.

Para Chiavenato (2004) a organização que aprende possui o potencial inato de e continuo de criar um futuro que realmente deseja. Para isto desenvolve em cada colaborador a capacidade de identificar os fatores favoráveis para o futuro promissor da organização.

2.9 GESTÃO DO CAPITAL INTELECTUAL

Conforme Sveivy (1998), o capital intelectual pode ser entendido como a soma do conhecimento de todos os colaboradores de uma organização, ou seja, a capacidade mental do coletivo, compreendida pela capacidade de criar continuamente e proporcionar valor de qualidade superior e único.

Conforme Cherman (2016), todo esse ativo pode ser compreendido pela soma dos seguintes itens: Capital humano - capacidade organizacional que uma empresa possui de atender as exigências do mercado consumidor, podendo ser encontrada nas habilidades pessoais dos colaboradores, em seus conhecimentos tácitos e nos

obtidos e nas suas informações profissionais adquiridas em treinamentos de capacitação.

Para Barbosa (2002), a gestão do capital intelectual essencialmente diz respeito aos seguintes aspectos:

- Capital humano – são as pessoas, o seu intelecto, os seus conhecimentos e experiências adquiridas durante a sua trajetória profissional;
- Capital estrutural – é soma das patentes obtidas processos desenvolvidos e reestruturados, manuais, marcas, conceitos, sistemas administrativos, bancos de dados disponibilizados, tecnologia, estruturas organizacionais;
- Capital de clientes – é o valor dos relacionamentos desenvolvidos pela organização com os seus clientes e fornecedores com os quais faz negócios.

Segundo Chiavenato (2004), o Capital Intelectual pode ser observado em três formas e em três lugares distintos:

- a) Na forma de conhecimento dentro da cabeça de cada indivíduo.
- b) Na forma de conhecimento adicional que é gerado quando os indivíduos se relacionam e compartilham o seu conhecimento.
- c) Na forma de conhecimento armazenado em livros, revistas, jornais, fotografias, desenhos, fitas, discos, CD, CD ROM, bases de dados, etc.

Considera ainda a introdução do conceito de capital digital – o capital intelectual digitalizado – resultado direto do uso da Internet que permite que as pessoas mantenham contato, se relacionem e compartilhem seu conhecimento (capital intelectual individual) independentemente da distância física e armazenem e disponibilizem na Internet boa parte do conhecimento de que dispõem como exemplo: uma pessoa no Brasil pode facilmente trocar experiência com um colaborador de uma empresa no Japão. Esses fatos fizeram com que o ativo intangível composto pelo conhecimento que as pessoas geram e que têm acesso, uma vez digitalizado e disponibilizado na Internet, aumenta de maneira surpreendente e produz uma explosão de novas ideias, fundamentando uma nova forma de gerar riqueza.

3. METODOLOGIA

Este capítulo trata os aspectos metodológicos da pesquisa, cujo propósito é investigar os fatores que influenciam a motivação dos colaboradores no cumprimento dos procedimentos de segurança da Associação Alphaville Londrina Residencial.

Quanto aos objetivos, concebe-se uma metodologia descritiva, que segundo Diehl e Tatim (2004), tem por propósito descrever determinadas particularidades de um grupo, um universo ou estabelecer correlações entre fatores. Para Gil (2008), a pesquisa descritiva vai além da identificação entre as variáveis, a pesquisa busca apontar a condição dessa relação, através de opiniões, atitudes e crenças de um público.

Quanto aos procedimentos, o trabalho trata-se de uma pesquisa de levantamento, que segundo Gil (2008), as pesquisas deste tipo se caracterizam pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes dos dados coletados.

Em relação a abordagem do problema, será utilizada a pesquisa qualitativa, que segundo Gil (2008), o qualitativo é a interpretação dos dados, levando-se em consideração seu conteúdo. Assim, a análise e a interpretação dos dados apontam as seguintes técnicas: estabelecimento de categorias, codificação, tabulação, análise, inferência de relações causais e interpretação de dados.

Como instrumento de coleta de dados para este estudo foi utilizado o Questionário, o qual, segundo Nardi e Santos (2003), tem como vantagens abranger grande número de pessoas ser útil onde se procura informações de pessoas que estão geograficamente dispersas. Deve conter uma breve introdução explicando os objetivos da pesquisa e a forma do seu preenchimento. Devem ser formuladas perguntas relacionadas ao problema de pesquisa, para o pesquisado responder; as perguntas podem ser abertas, fechadas ou mistas e devem possibilitar uma única interpretação, de forma clara concreta e precisa. Após a elaboração do questionário, é imprescindível a realização do pré-teste, tendo em vista verificar o tempo e a compreensão das perguntas pelos entrevistados. Ou seja, o pré-teste mostrará a

clareza e precisão dos termos, a quantidade de perguntas, a forma e ordem das perguntas. Após a aferição do questionário pelo pré-teste, o pesquisador fará as devidas correções e aplicará o questionário.

Ainda para Nardi, Santos (2003, p. 68) é o “instrumento para coleta de dados, construído por uma série de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.”

O questionário para este estudo foi desenvolvido com questões abertas e fechadas, onde buscou-se, no primeiro momento, identificar o perfil dos respondentes, no segundo momento buscou-se identificar como esta a motivação e quais os pontos motivadores da equipe de segurança Associação Alphaville Londrina Residencial, e por ultimo, formulou-se questões abertas para deixar os respondentes a vontade para expressarem suas ideias. O questionário foi enviado via e-mail, utilizando o Google Forms como ferramenta de aplicação.

Em relação a população e amostra, foi determinada a aplicação do questionário a todos os colaboradores da Associação Alphaville Londrina Residencial em estudo, ou seja, o questionário foi aplicado aos 25 colaboradores que fazem parte da empresa.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O local escolhido para desenvolvimento desta pesquisa foi a Empresa Associação Alphaville Londrina Residencial, instituição sem fins lucrativos, que administra toda a infraestrutura do condomínio residencial horizontal, de alto padrão, localizado na cidade de Londrina – PR.

Por ser uma referência quando o assunto é administração de condomínios, e por possuir equipe de segurança própria, já que os condomínios horizontais, em sua maioria optam por contratar o serviço de segurança terceirizado, como já foi o caso no início, do condomínio citado, modificando o formato da equipe em 2008, a realização desse estudo será de grande valia para um melhor entendimento do profissional de segurança em condomínios, podendo o estudo ser ampliado, e contribuir na busca por melhorias no desenvolvimento da profissão.

A Associação Alphaville Londrina Residencial, tem certificação de segurança orgânica junto a Polícia Federal, efetivo com 20 vigilantes e conta com suporte 24 horas por dia 365 dias por ano, através da Central de Monitoramento, onde é feito o acompanhamento de todo perímetro por câmeras e um robusto sistema com equipamentos de ponta, que auxiliam em todo o processo e desempenho das funções, contando ainda com assessoria externa de segurança, que efetuam visitas bimestrais para treinamento da equipe, auxilia na seleção e contratação dos profissionais, acompanhamento e atualização de instruções técnicas ao supervisor de segurança, reuniões com gestores e diretores para discussão de assuntos relativos ou correlatos a segurança patrimonial, além de inspeções técnicas do sistema de segurança. Existe também os canais de contato 24 horas para suporte.

Assim, a realização desse estudo teve como sujeito de pesquisa, os 20 (vinte) vigilantes da equipe de segurança que trabalham desempenhando funções de ronda com motocicletas e automóveis, monitoramento, escolta, e atendimentos diversos pertinentes a função, e 05 (cinco) monitores de vídeo que trabalham na central de segurança do condomínio residencial, dando todo o suporte para equipe.

Devido à dificuldade de colher informações pessoalmente, optou-se por realizar a pesquisa através de um questionário enviado aos 25 profissionais que trabalham no setor de segurança do condomínio, através de um link.

As respostas foram enviadas entre outubro e dezembro de 2018.

4.1 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A pesquisa foi realizada através de um questionário virtual, disponibilizado através de um link de formulário do google forms, aplicativo de administração de pesquisas do google, onde pode ser criado o documento e compartilhado para coleta de dados para uma pesquisa.

Foi enviado o endereço do link para os 25 (vinte e cinco) colaboradores da equipe de segurança da Associação Alphaville Londrina Residencial, de modo delimitar o estudo nesse setor, sendo obtido retorno de questionários respondidos por 22 (vinte e dois) no período de outubro a dezembro de 2018.

As perguntas foram abertas e fechadas, com objetivo de obter maior abrangência, buscando identificar o perfil do profissional de segurança e seu posicionamento em relação a profissão que exerce no atual emprego.

O perfil dos profissionais entrevistados, foi obtido com questões como sexo, idade, estado civil, se tem filhos, escolaridade, tempo de serviço.

Do total dos 22 que devolveram o questionário respondido, 100% são do sexo masculino. A faixa etária tem predominância entre 30 e 39 anos com 54,5%, seguido de 18,2% entre 18 e 29 anos, 13,6% entre 40 e 49 e o mesmo percentual de 13,6% com 50 anos ou mais.

Casados são 95,5% dos entrevistados e o mesmo percentual para os que tem filhos.

A escolaridade dos que responderam a pesquisa é de 63,6% com 2º grau completo, 13,6 com superior incompleto, 9,1% para os que tem o segundo grau incompleto e o mesmo índice de 9,1% para os que tem apenas o 1º completo e 4,5 com curso superior completo.

O tempo de serviço dos profissionais com mais de 10 anos é de 36,4%, os que tem de 3 a 6 anos é de 27,3%, e os de 6 a 9 anos é de 22,7%. Com menos de 1 ano de tempo de serviço 9,1% e de 1 a 3 anos 4,5%.

A pesquisa foi elaborada com um questionário simples, que além de identificar o perfil do profissional de segurança que atua na Empresa X, poder colher algumas informações como por exemplo, de que forma se vê dentro do contexto da profissão que exerce, grau de satisfação com seu desempenho, expectativas dentro da profissão, responsabilidade e compromisso.

Salário, respeito, reconhecimento, condições de trabalho, perspectivas profissionais e pessoais. Quais fatores podem influenciar para que o profissional de segurança se sinta motivado e realizado ao trabalhar com essa profissão.

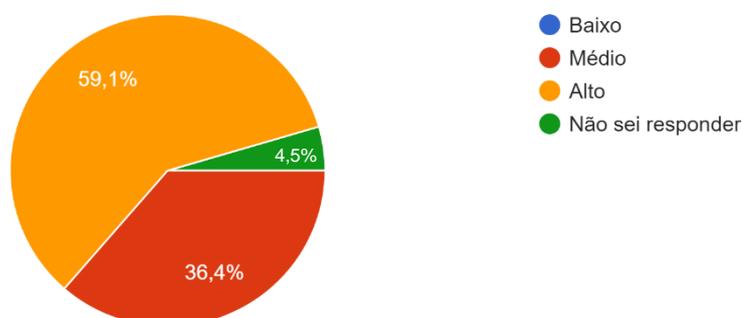
A primeira questão com intuito de levantar como está o conhecimento dos pesquisados em relação a suas funções.

"Qual o nível de conhecimento do sistema e procedimentos de segurança da empresa?"

Gráfico 1 - Análise do Grau de Conhecimento de Suas Funções

Qual o nível de conhecimento do sistema e procedimentos de segurança da empresa

22 respostas



Fonte: Própria (2018)

De acordo com o gráfico 1, 59,1% dos entrevistados consideram possuir alto grau de conhecimento do sistema e procedimentos de segurança da empresa, quando 36,4% consideram seu grau de conhecimento médio, e 4,5% não souberam responder.

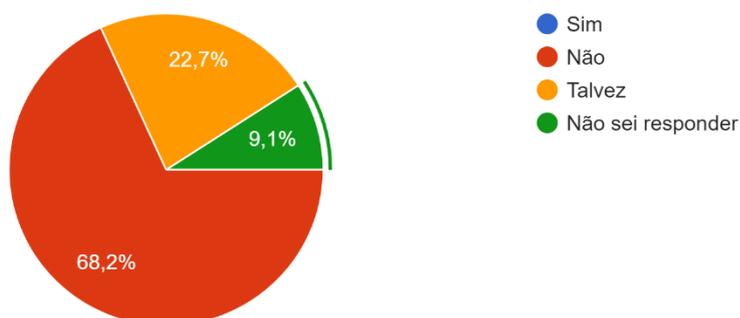
Com base nos dados apresentados, pode-se perceber que pouco mais da metade dos entrevistados sentem-se treinados e em informados quanto a regras e procedimentos.

A segunda questão é em relação a representatividade. **"Sente-se representado pelo sindicato ou órgão da categoria?"**

Gráfico 2 - Representatividade Da Categoria

Sente-se representado pelo sindicato ou órgão da categoria?

22 respostas



Fonte: Própria (2018)

De acordo com o Gráfico 2, percebe-se que a maioria, 68,2% não se sente representado por sindicatos ou outros órgãos que se apresentam como defensores de seus direitos.

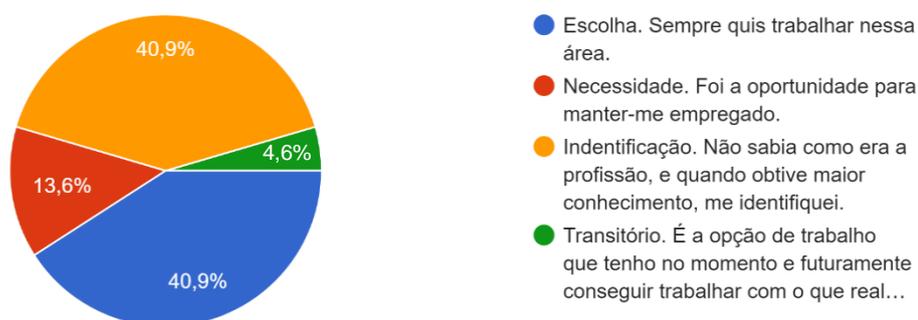
Enquanto 22,7% entenda que talvez seja representado e 9,1% não soube responder, ou seja, ninguém se sente representado por essas entidades, pois enquanto quase 70% não tem essa percepção de estar sendo representado de alguma forma, o restante tem dúvida.

A terceira questão é sobre identificação dentro da profissão. "**Exerce essa função por qual motivo?**"

Gráfico 3 - Análise Da Identificação Dentro Da Profissão

Exerce essa função por qual motivo?

22 respostas



Fonte: Própria (2018)

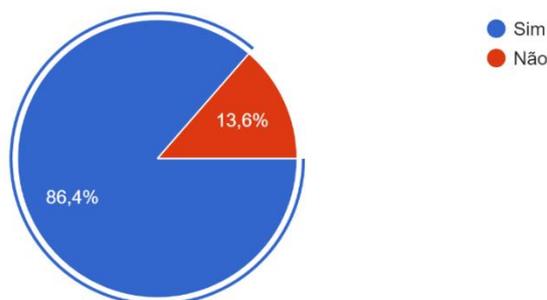
Baseado nos dados apresentados, a maioria, ou seja, 81,8% identificam-se com a profissão de segurança, pois ou desde o início foi uma escolha trabalhar nessa área, ou em determinado momento já atuando nessa função, sentiu-se à vontade e dessa forma, também se tornou uma escolha. Enquanto 13,6% declaram atuar nesse seguimento por necessidade, pois foi a oportunidade de emprego que surgiu em determinado momento de sua via profissional, 4,5% consideram trabalhar com segurança algo transitório, até que possa criar oportunidade de migrar para um campo profissional de que realmente gosta e possa sentir-se realizado.

A quarta questão é sobre o grau de importância que é considerado para a atividade que desempenha nesse emprego. "**A função que exerce nessa empresa é sua principal atividade profissional?**"

Gráfico 4 – Grau de Importância da Atividade Exercida Nessa Empresa

A função que exerce nessa empresa, é sua principal atividade profissional?

22 respostas



Fonte: Própria (2018)

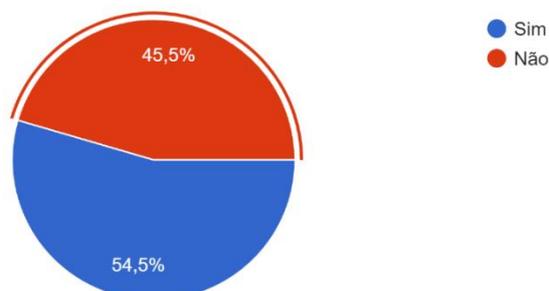
Conforme gráfico 4, para 86,4% dos participantes da pesquisa tem a atividade desempenhada no Alphaville como principal, e 13,6% não. Demonstra-se aqui, que mesmo que o profissional tenha uma outra fonte de renda, considera como principal o que desempenha nessa empresa.

A quinta questão é sobre complementação de renda “**Exerce outra função para complemento de renda?**”

Gráfico 5 – Complementação de renda

Exerce outra função para complemento de renda?

22 respostas



Fonte: Própria (2018)

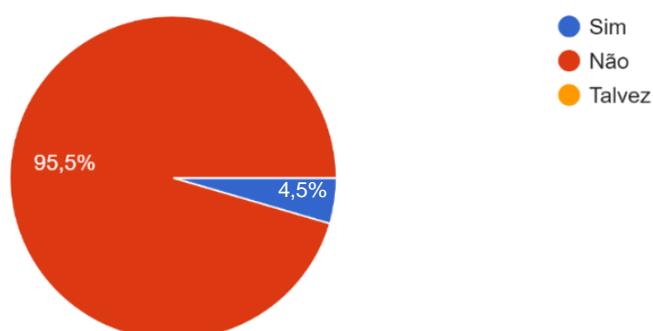
O gráfico 5 já apresenta que 54,5% dos entrevistados exercem outra função para complemento de renda. Nota-se que pouco mais da metade dos entrevistados complementam a renda, o que pode sinalizar que os vencimentos recebidos apenas em um emprego, não é o suficiente para suprir suas necessidades.

A sexta questão é sobre a influência de outras atividades no desempenho de suas funções.

Gráfico 6 – Interferência no desempenho.

Se exerce outra função, acredita que essa interfere no desempenho da sua atividade como profissional de segurança?

22 respostas



Fonte: Própria (2018)

O gráfico 6 aponta que a maioria, ou seja 95,5% acreditam que trabalhar em outro emprego, não interfere no desempenho de suas atividades.

Percebe-se que boa parte dos profissionais, buscam uma fonte extra de renda, afinal encontram-se em idade altamente produtiva, mas deve-se levar em consideração se a percepção deles de que não interfere em suas atividades na empresa é real, e até onde isso não interfere em sua qualidade de vida.

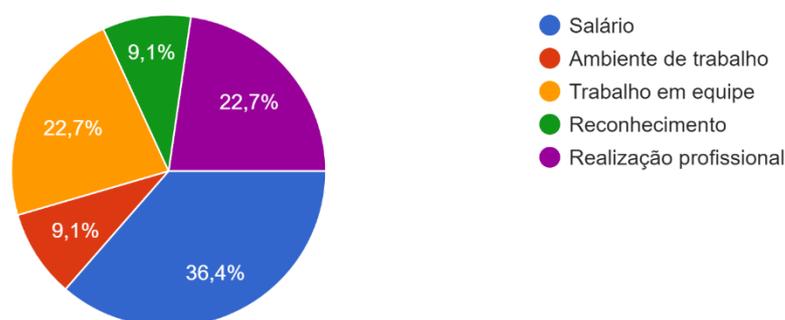
A sétima questão trata do que pode ser motivacional dentro da profissão que exerce.

"Qual desses itens tem maior peso como motivação para exercer esse trabalho?"

Gráfico 7 - Fatores De Motivação

Qual desses itens tem maior peso como motivação para exercer esse trabalho?

22 respostas



Fonte: Própria (2018)

Com base nos dados apresentados, percebe-se que os pesquisados, tem uma percepção diferenciada e equilibrada em relação a fatores que possam servir como motivação, sendo salário o principal na opinião de 36,4%. Trabalho em equipe e realização profissional empatam com 22,7 % cada. Os que consideram ambiente de trabalho e reconhecimento fatores de motivação, também empatam com 9,6 % cada.

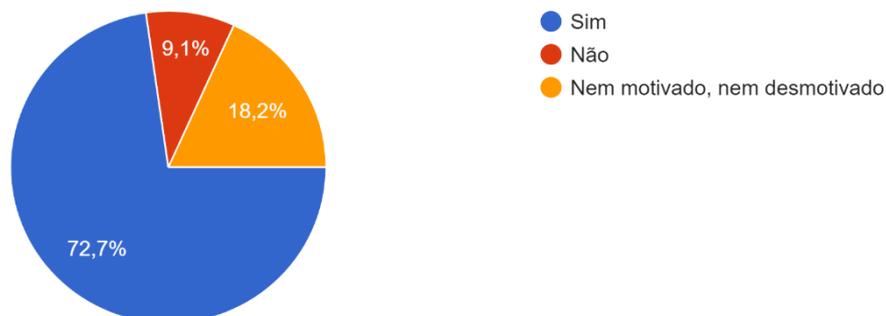
A oitava questão buscou saber o quão motivado sente-se o profissional de segurança.

"Considera-se uma pessoa motivada para o trabalho?"

Gráfico 8 - Grau De Motivação

Considera-se uma pessoa motivada para o trabalho?

22 respostas



Fonte: Própria (2018)

De acordo com o gráfico 8, 72,8% consideram-se motivados para trabalhar e 18,2% preferem manter-se neutros, ou seja, nem motivado, nem desmotivado. Seguem no automático. Sem motivação para o trabalho representam 9,1%.

Mesmo com grande índice de pessoas que se sentem motivadas, é necessário estar atento ao que pode realmente promover motivação dentro da equipe, e manter, pois o estado de motivação pode se alterar a qualquer momento e contagiar os demais.

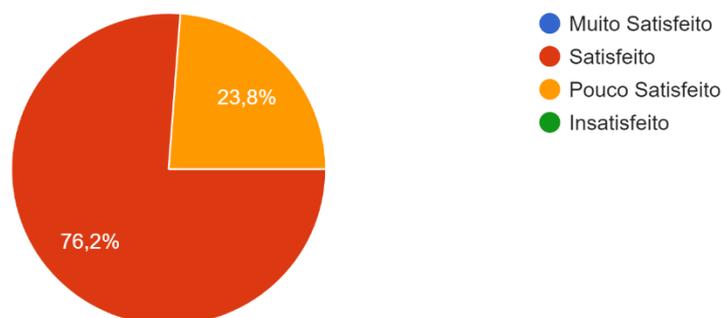
A nona questão levanta o grau de satisfação com os vencimentos.

"Como se sente em relação ao seu salário?"

Gráfico 9 – Análise De Satisfação Salarial

Como se sente em relação ao seu salário?

21 respostas



Fonte: Própria (2018)

Podemos identificar aqui dois parâmetros bem distintos. Os satisfeitos com 76,2% e os pouco satisfeitos com 23,8%.

No gráfico 7 pudemos observar que o principal fator de motivação na opinião dos entrevistados é o salário.

Dessa forma, observando o gráfico 9, podemos identificar que a maioria possui um grau de satisfação em relação ao salário considerável, facilitando a busca por demais fatores que possam trazer mais motivação a equipe, e um trabalho pontual com os que mostram pouco satisfeitos.

Nas questões abertas, os entrevistados listaram como deve ser um profissional de segurança. As respostas foram de cunho mais técnico, como ser atento, preventivo, ético, disciplinado e principalmente responsável.

Para responderem sobre pontos positivos e negativo no exercício da função, foram listados como positivos a sensação de poder oferecer proteção às pessoas, benefícios oferecidos, escala de trabalho. Negativos são a falta de valorização e reconhecimento desse profissional, riscos inerentes a profissão, baixa oportunidade de crescimento.

E em uma última pergunta aberta, foi pedido que apresentassem sugestões de melhorias para maior desempenho e desenvolvimento da profissão.

Em sua maioria, os entrevistados listaram problemas pontuais, como maior participação do supervisor, com perfil de liderança, oportunidade de serem ouvidos em suas sugestões e que o trabalho mesmo sendo coletivo, para resolução de alguns problemas ser tratado com cada um respeitando a individualidade.

Baseado nos dados apresentados pela pesquisa, percebe-se que a equipe de forma geral, demonstra satisfação e motivação moderada, com oportunidade de implantação de ações que potencializem esse estado, e desenvolva os profissionais de segurança da Associação Alphaville Londrina Residencial, de forma desempenharem suas funções com maior eficiência.

Pode-se observar que a maioria dos profissionais de segurança que atuam na Associação Alphaville Londrina Residencial, são casados e tem filhos. Não existe nenhum estudo concreto sobre o grau de comprometimento de casados ou solteiros em um ambiente de trabalho. Na prática percebe-se que pessoas com união estável e família constituída, tem comportamento mais centrado, demonstram maior responsabilidade em relação ao desempenho da função, com pensamento mais amplo sobre as consequências de suas atitudes.

Solteiros já correm mais riscos, tem maior curiosidade, e por vezes um pouco de dificuldades em seguir regras e procedimentos, mas não impede que cumpram com suas obrigações.

Como citado, não vale como regra até porque estamos tratando de comportamentos pessoais que podem manifestar-se de diferentes formas, independente de estado civil, mas é algo que pode ser observado na busca de um melhor entendimento de quais ações podem ser aplicadas para motivação da equipe com base nesses comportamentos.

A equipe conta com profissionais em sua maioria dentre 30 e 39 anos, que é uma faixa etária de grande produtividade devido a experiência e maturidade que a profissão de segurança exige, e ainda boa expectativa de empregabilidade.

Salário pode ser fator motivacional importante, mas não o único determinante, e dessa forma abrindo opções para implementação de ações de motivação mais ampla e equilibrada de forma impactar a maior parte da equipe.

Importante destacar que a equipe de segurança de modo geral demonstra satisfação atuando nessa área e no desempenho de suas funções, o que pode facilitar na identificação do que pode ser fator de motivação, e as lideranças proporem e implantarem ações que venham melhorar convivência, ambiente de trabalho, regras e procedimentos, direcionamento dos treinamentos e desenvolvimento da equipe.

A equipe hoje conta com baixa rotatividade de mão de obra, com profissionais interessados em crescimento pessoal e profissional e tem o emprego nessa empresa como principal atividade profissional. Treinamentos bem estruturados são sempre bem aceitos por todos que veem nessa prática a oportunidade de se desenvolverem.

A percepção da maioria é de baixo apoio dos órgãos representativos como sindicatos da categoria. Além destes, forma observados outros pontos importantes, pois entende-se que os colaboradores desta empresa estão motivados para o trabalho, porém pouco valorizados, e mantem um bom relacionamento com superiores e membros da equipe.

5. CONCLUSÃO

Algumas características individuais da pessoa em treinamento (experiência, vivência, percepção, capacidade de autodesenvolvimento) são de extrema importância para obtenção dos resultados esperados pela organização e atendimento as expectativas do mercado consumidor. O desenvolvimento como uma linha de crescimento com diversas etapas. Dessa forma, sempre que um indivíduo conclui uma etapa, ele já está preparado para começar um novo desafio não só para o seu desenvolvimento pessoal, mas para o seu desenvolvimento profissional.

Sendo assim, os resultados apresentados na pesquisa aplicada, atingiram aos objetivos estipulados, pois apresentam que a equipe de colaboradores da Associação Alphaville Londrina Residencial, estão motivados, porém, são poucos valorizados, apesar de manter um bom relacionamento com supervisores e colegas de profissão.

Dessa forma, foi possível identificar na pesquisa que a maioria possui um grau de satisfação em relação ao salário considerável, facilitando a busca por demais fatores que possam trazer mais motivação a equipe, e um trabalho pontual com os que mostram pouco satisfeitos.

Nas questões abertas, os entrevistados listaram como deve ser um profissional de segurança. As respostas foram de cunho mais técnico, como ser atento, preventivo, ético, disciplinado e principalmente responsável.

Para responderem sobre pontos positivos e negativo no exercício da função, foram listados como positivos a sensação de poder oferecer proteção às pessoas, benefícios oferecidos, escala de trabalho. Negativos são a falta de valorização e reconhecimento desse profissional, riscos inerentes a profissão, baixa oportunidade de crescimento

A eficácia administrativa deve-se a utilização que os administradores fazem dos recursos da empresa a fim de atingir as metas. Sendo quanto mais próximo de alcançar suas metas está uma empresa, mais eficazes são considerados seus administradores. O diálogo dentro da organização é uma ferramenta de grande valor, sendo que se precisa, tanto do positivo quanto negativo.

É necessário que se saiba o que está fazendo de forma inadequada ou equivocada, assim como o que se fazer com adequação, de maneira que se possam corrigir as fontes de ineficiências elevando e estabilizando os índices de acertos. o estabelecimento de um ambiente organizacional favorável é uma maneira de mobilizar ainda mais os funcionários para os objetivos de uma organização.

Para se construir esse ambiente organizacional favorável, é preciso atentar para as peculiaridades que cada empresa possui, procurando captar elementos importantes da cultura organizacional ou até mesmo implantar novos elementos quando necessário. Através do conjunto de entendimentos mútuos que caracteriza a Cultura Organizacional pode-se notar que ela controla o modo como os indivíduos se relacionam uns com os outros dentro do ambiente laboral, bem como com fornecedores, clientes e outras partes interessadas existentes fora dos limites da empresa.

Esta perspectiva toma as empresas como mini sociedades, entendendo as crenças e sentidos partilhados das organizações, seus padrões culturais que emergem à medida que os membros vão lidando com os desafios do seu funcionamento.

6. POSSÍVEIS DESDOBRAMENTOS

A cultura organizacional representa um sistema de valores partilhados pelos membros de uma organização que a distingue das outras. Ou seja, cultura organizacional pode ser definida como um conjunto de características-chave que é valorizado pela organização. Numa organização os indivíduos devem partilhar códigos (crenças e valores) comuns à organização.

Já o Clima organizacional, na empresa em estudo se apresentou positivo, o que é uma grande vantagem para a Associação Alphaville Londrina Residencial, pois se refere às propriedades que motivam o ambiente organizacional, àqueles aspectos do ambiente que levam à provocação de espécies diferentes para a motivação: é o sumário do padrão total de experiências e valores de incentivos que existem em dado conjunto organizacional.

Neste sentido, sugere-se como desdobramentos para trabalhos futuros que as sugestões aqui apresentadas sejam aplicadas a Associação Alphaville Londrina Residencial, e posteriormente a aplicação, seja aplicada nova pesquisa para identificar os principais benefícios que estas estratégias terão e assim, poder comparar com os resultados apresentados neste estudo.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão e LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. RAUSP - Revista de Administração - v. 33, n. 2. São Paulo: FEA/USP, abril/junho 1998. p. 40-51

ANDRADE, R. M. Qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da empresa Farben S/A indústria química. Monografia, 52 f (Pós-graduação em gestão empresarial) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2010.

AQUINO, Cleber Pinheiro de. Administração de recursos humanos: uma introdução. São Paulo, 1980.

BALCEIRO, R. B. & FIGUEIREDO, P. A gestão de competências nas organizações virtuais: o caso da empresa UR2. In Workshop Brasileiro de Inteligência Competitiva, 2005.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. Psicologia aplicada à administração de empresas: psicologia do comportamento organizacional. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

BORTOLOZO, A. SANTANA, D. D. Qualidade de vida no trabalho: os fatores que melhoram a qualidade de vida no trabalho. 1º Simpósio Nacional de Iniciação Científica, 2011.

BOWDITCH, J. L.; BUONO, A. F. Elementos de Comportamento Organizacional. São Paulo: Pioneira, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração. 7.ed.rev.atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004

CRAWFORD, Richard. Na era do capital humano: o talento, a inteligência e o conhecimento como forças econômicas, seu impacto nas empresas e nas decisões de investimento. São Paulo: Atlas, 1994.

DRUCKER, Peter F. Inovação e espírito empreendedor: (Entrepreneurship): Prática e Princípios. [1. ed.] São Paulo: Pioneira Thomson, 1977 – 9a reimpressão.

DUTRA, Joel Souza. Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectiva. São Paulo: Atlas, 2007.

FERREIRA, Paulo Pinto. Treinamento de Pessoal – A Tecno-pedagogia do treinamento. São Paulo. Atlas, 1979.

GIL, A. C. Administração de recursos humanos: um enfoque profissional. São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, Antônio Carlos. Gestão de Pessoas – enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2007

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LIMONGI-FRANÇA, A.C.; ZAIMA, G. Gestão de qualidade de vida no trabalho - GQVT: com ênfase em pessoas equipes e liderança. Manual de Gestão de Pessoas e Equipes: estratégias e tendências. São Paulo: Editora Gente, 2002.

LUZ, R.S. Gestão do clima organizacional: proposta de critérios para metodologia de diagnóstico, mensuração e melhoria. Estudo de caso em organizações nacionais e multinacionais localizadas na cidade do rio de janeiro. Dissertação. (Mestrado em Sistemas de Gestão) – Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Gestão, UFF, Niterói, 2003.

LUZ, Ricardo. Gestão do clima organizacional. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MAGALHÃES, I. L.; PINHEIRO, W. B. Gerenciamento de serviços de TI na prática: uma abordagem com base na ITIL. São Paulo: Novatec, 2007.

MANTOVANI, D. M. Distance education on the stakeholders' perspectives: student's, instructor's and administrator's perceptions. Tese de Doutorado, Universidade de São Paulo, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, São Paulo. 2012

MARCHIORI, Marlene. Cultura e Comunicação Organizacional: um olhar estratégico sobre a organização. São Caetano, SP: Difusão Editora, 2006. 259 p.

MAXIMIANO, Antonio César Amauri. Teoria Geral da Administração: da Revolução Urbana à Revolução Digital. São Paulo: Atlas, 2000.

MEGGINSON, Leon C.; MOSLEY, Donald C.; PIETRI, Paul H., Administração: conceitos e aplicações São Paulo: Harbra, 1986.

MILKOVICH, George T.; BOUDREAU, John W. Administração de Recursos Humanos. São Paulo: Atlas, 2000.

MINTZBERG, Henry et al. O processo da estratégia: conceitos, contextos e casos selecionados. 4. Ed. São Paulo: Artmed, 2000.

NARDI, Elton Luiz; SANTOS, Robson dos. **Pesquisa**: teoria e prática. Porto Alegre: EST Edições, 2003.

PINHEIRO, Roberto Meireles et al. Comportamento do Consumidor e Pesquisa de Mercado. 3ª edição. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

ROBBINS, Stephen P. Comportamento organizacional. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

RODRIGUES, Marcus. Qualidade de vida no trabalho. 8. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

ROESCH, S.M.A. Projeto de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006

SCHEIN, Edgar H. Guia de sobrevivência da cultura corporativa. Rio de Janeiro: José Olímpio, 2002.

SILVA, M. A. Dias da; DEMARCHI, Ricardo. Saúde e qualidade de vida no trabalho. São Paulo: Best Seller, 1997.

SVEIBY, K. (1998). A nova riqueza das organizações. Rio de Janeiro: Campus

TACHIZAWA, Takishy; FERREIRA, Victor Cláudia Paradela; FORTUNA, Antônio Alfredo Mello. Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios. 2. ed. São Paulo: FGV, 2001.

TOLEDO, F. Administração de pessoal, desenvolvimento de recursos humanos. 7 ed. São Paulo: Atlas, 1999

WARD, Michael. 50 Técnicas essenciais da administração. Trad. Edite Sciulli. São Paulo: Nobel, 1998.

8. APÊNDICE - FORMULÁRIO DE PESQUISA – GOOGLE FORMS

PERFIL PROFISSIONAL DE SEGURANÇA

Endereço de e-mail *

Nome*

Sexo *

- Masculino
- Feminino

Idade *

- 18 a 29
- 30 a 39
- 40 a 49
- 50 ou mais

Possui filhos? *

- Sim
- Não

Escolaridade *

- 1º Grau Incompleto
- 1º Grau Completo
- 2º Grau Incompleto

- 2º Grau Completo
- Superior Incompleto
- Superior Completo

Tempo de Serviço *

- menos de 1 ano
- de 1 a 3 anos
- de 3 a 6 anos
- de 6 a 9 anos
- 10 anos ou mais

Qual o nível de conhecimento do sistema e procedimentos de segurança da empresa *

- Baixo
- Médio
- Alto
- Não sei responder

Sente-se representado pelo sindicato ou órgão da categoria? *

- Sim
- Não
- Talvez
- Não sei responder

Exerce essa função por qual motivo? *

- Escolha. Sempre quis trabalhar nessa área.
- Necessidade. Foi a oportunidade para manter-me empregado.
- Identificação. Não sabia como era a profissão, e quando obtive maior conhecimento, me identifiquei.
- Transitório. É a opção de trabalho que tenho no momento e futuramente conseguir trabalhar com o que realmente gosto.

A função que exerce nessa empresa, é sua principal atividade profissional? *

- Sim
- Não

Exerce outra função para complemento de renda? *

- Sim
- Não

Se exerce outra função, acredita que essa interfere no desempenho da sua atividade como profissional de segurança? *

- Sim
- Não
- Talvez

Qual desses itens tem maior peso como motivação para exercer esse trabalho? *

- Salário
- Ambiente de trabalho
- Trabalho em equipe
- Reconhecimento
- Realização profissional

Sente-se valorizado no seu trabalho? *

- Sim
- Não
- Não sei responder

Considera-se uma pessoa motivada para o trabalho? *

- Sim
- Não
- Nem motivado, nem desmotivado

Tem bom relacionamento com membros da sua equipe? *

- Sim, com todos
- Com a maioria
- Com poucos
- Nenhum

Tem bom relacionamento com superiores? *

- Sim
- Na maioria das vezes
- Algumas vezes
- Não

Como se sente em relação ao seu salário? *

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito

Como sente-se em relação ao seu desempenho na função que exerce? *

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito

Como considera o grau de risco no exercício da sua função? *

- Altíssimo
- Alto
- Médio
- Baixo
- Baixíssimo

Como considera o grau de responsabilidade no exercício da sua função? *

- Altíssimo
- Alto
- Médio
- Baixo
- Baixíssimo

Se não fosse um profissional de segurança, em qual área gostaria de atuar?

- Biológica (Medicina, Odontologia, Biologia, Farmácia, Fisioterapia, etc.)
- Exatas (Engenharias, Arquitetura, Química, Física, Telecomunicações, etc.)
- Humanas (Geografia, Sociologia, Psicologia, Teologia, etc.)
- Ciências Sociais Aplicadas (Administração, Direito, Economia, etc.)
- Linguística, Letras e Artes (Cinema, Dança, Fotografia, Música)

No seu entendimento, como deve ser um profissional de segurança? *

Como profissional de segurança cite um ponto positivo e um negativo no exercício dessa função. *

Na sua opinião, o que poderia melhorar na empresa para maior desempenho e desenvolvimento da sua profissão? *
