

ENOQUE COSTA DE ALBUQUERQUE
ERICA MARIA MORAES RODRIQUES
IVONE COSTA GUTERRES

**O INCENTIVO DA PRODUTIVIDADE ATRAVES DA QUALIFICAÇÃO
PROFISSIONAL NAS PEQUENAS EMPRESAS DE PINHEIRO**

Monografia apresentada ao Curso Seqtencial
de Administração de Negócios da
Universidade Estadual do Maranhão para
obtenção do Grau de Administração.

Orientador: Prof^o Samuel Velásquez

Pinheiro (MA)
2004

ALBUQUERQUE, Enoque Costa de,

O incentivo da produtividade através da qualificação profissional nas empresas de Pinheiro / Enoque Costa de Albuquerque, Érica Maria Moraes Rodrigues, Ivone Costa Guterres. – São Luis, 2004.
145 f.

Monografia (Graduação em Administração de Negócios) –
Universidade Estadual do Maranhão, 2004.

1. Qualificação. 2. Produtividade. 3. Custo. I. Rodrigues, Érica Maria Moraes. II. Guterres, Ivone Costa Guterres III. Título.

CDU: 65.011.4.015.25 (812.1)

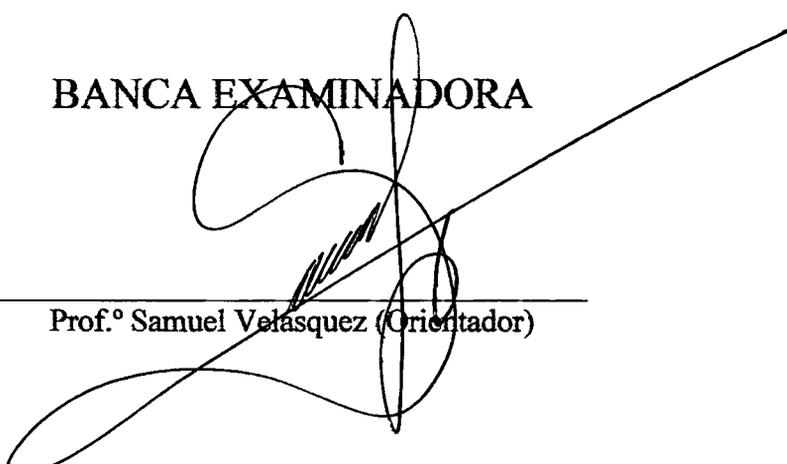
ENOQUE COSTA DE ALBUQUERQUE
ERICA MARIA MORAES RODRIQUES
IVONE COSTA GUTERRES

**O INCENTIVO DA PRODUTIVIDADE ATRAVES DA QUALIFICAÇÃO
PROFISSIONAL NAS PEQUENAS EMPRESAS DE PINHEIRO**

Monografia apresentada ao Curso Seqüencial
de Administração de Negócios da
Universidade Estadual do Maranhão para
obtenção do Grau de Administração.

Aprovada em 22/09/04

BANCA EXAMINADORA



Prof.º Samuel Velásquez (Orientador)

Prof.º

Prof.º

Aos nossos pais e filhos.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que sempre esteve ao nosso lado, ajudando-nos a enfrentar as dificuldades;

Aos nossos pais, pela força e estímulos dispensados;

Aos colegas da Turma B 'Noturno' do Curso Seqüencial de Administração de Negócios.

Ao Professor Samuel Velásquez que compartilhou seus conhecimentos conosco;

Aos nossos colegas de turma, que sonham conosco na busca de uma posição melhor na sociedade, através de um curso universitário;

E a todos os demais que direta ou indiretamente, contribuíram para realização deste trabalho.

“O único homem que nunca comete erros é aquele que nunca fez coisa alguma”.

Não tenha medo de errar, pois aprenderá a não cometer duas vezes o mesmo erro “

(Roosevelt)

RESUMO

Para fazermos este trabalho monográfico pesquisamos três empresas da cidade de Pinheiro e descobrir em cada uma delas quais as dificuldades encontradas para adaptarem-se às freqüentes mudanças impostas pela globalização que neste século se tornou tão presente, trazendo consigo fortes concorrentes e a conscientização do consumidor em relação ao seu potencial e seus direitos. Em virtude disso os mesmos passaram a ser mais exigentes e seletivos quanto a adquirir produtos ou serviços de qualidade. Tomamos como base a importância do incentivo à produtividade através da qualificação da mão-de-obra nas empresas, demonstrar que investir em cursos de capacitação, treinamentos, tecnologia e informação são requisitos essenciais para que as mesmas façam parte do cenário mundial e é impossível que uma empresa atenda com freqüência os requisitos de qualidade do mundo externo sem que seus bens e serviços sejam produzidos e entregues por pessoas dotadas de um alto nível de qualidade pessoal. Faz-se necessário também neste estudo, ressaltar que é dever fundamental da empresa moderna investir em seus recursos humanos, incentivá-los a se aperfeiçoar, buscar conhecimentos, investir na sua própria formação e desenvolvimento profissional. É importante ressaltar que na atual situação que se encontra o nosso país em relação aos problemas econômicos, a melhor maneira das empresas enfrentarem a crise é criar estratégias com novas idéias, novas formas de competir com os concorrentes, bem como transformação, inovação e conhecimento.

Palavras-chave: Produtividade, Treinamento, Motivação, Desempenho, Qualidade.

ABSTRACT

For we make this work of monografy we shearch three enterprise of the town at Pinheiro and to discover in each an of her what the difficulties encountered to they will adapt him at frequents changes happened by globalization than in this century return him as present, brining with himself strongs competitors and the conscientization of the costumer in connexion to the your potential and your rights. In virtue of this the sames passed to be more exactings and selectives howmuch to acquire products or services of quality. We take a base at importance of the incetive of productivity across the qualification of the hand of work in courses of capacitation, trainings, technology and information are requirement essetials for than the sames make part of the world scenery and is impossible than an enterprise answer with frequence the requirement of quality of external world without than your possessions and services are produceds and delivery for persons high level of personal quality. Do him necessary also in this study, to emphasize than it is to must fundamental of the enterprise modern to undertake in your humans resources incentive him the whether perfectself to seek knowledge, to undertake in your own formation and professional development. It is important to emphasize than it is present day situation than whether meet the our country in connexion to the economical problems the better manner of the enterprise confronted the crisis it is to breed strategies with new ideas, new forms to compete with the competitors, well a transformation innovation and knowledge.

Key-words: Productivity, Training, Motivation, Fulfillment, Quality.

LISTA DE TABELAS

Tabela 3.3.1 Universo Analisado da Pesquisa de Campo	44
Tabela 3.3.2 Amostra Selecionada na Aplicação de Questionários	45
Tabela 3.4.1 Universo Analisado na Pesquisa de Estudo de Caso	46
Tabela 3.4.2 Amostra Selecionada na Aplicação de Entrevistas da empresa	47
Tabela 3.4.3 Amostra Selecionada na Aplicação de Entrevistas da empresa	47
Tabela 4.1: Análise da relação entre Sexo X Faixa Etária nas empresas em estudo .	49
Tabela 4.1.1: Análise da relação entre Escolaridade X Tempo de Serviço	52
Tabela 4.1.2: Análise da relação entre Escolaridade X Cargo	56
Tabela 4.1.3: Análise da relação entre Quem deu Treinamento X Avaliação do Treinamento	59
Tabela 4.2.1: Análise da relação entre Cursos de Aperfeiçoamento. X Realização de Cursos	62
Tabela 4.2.2: Análise da relação entre Período Rodízio de Função X Controle Produtividade	67
Tabela 4.2.3: Análise da relação entre Tempo da Empresa no Mercado X Importância do Treinamento	72
Tabela 4.3.1: Análise da relação entre Atendimento Rápido X Mudanças na Estrutura Interna	77
Tabela 4.3.2: Análise da relação entre Mão-de-Obra Qualificada X Avaliação da Estrutura da Empresa	82
Tabela 4.3.3: Análise da relação entre Período Controle de Produtividade X Controle de Produção	87
Tabela 4.3.4: Análise da relação entre Nível de Instrução X um Bom Funcionário	

se Faz	90
Tabela 4.3.5: Análise da relação entre Atendimento que mais Gosta de Receber X Fator Fundamental Para Chamar a Atenção dos Clientes	94
Tabela 4.3.6: Análise da relação entre Os Funcionários ao Atendimento são Aptos ao Cago X Quanto ao Atendimento Você se Sente	98
Tabela 4.4.1: Análise da relação entre Comunicação nos Setores Internos X Programa de Qualidade Contribui Para Aumentar a Produtividade	101
Tabela 4.4.2: Análise de Transmissão das Normas na Empresa X Liderar Grupos .	105
Tabela 4.4.3: Análise da relação entre Grau de Informatização X Influência da Informatização na Gestão de sua Empresa	110
Tabela 4.4.4: Análise da relação entre Cliente Satisfeito é um Cliente Fiel? X o mau Atendimento Classifica-se	114
Tabela 4.4.5: Análise da relação entre Os Funcionários Fornecem Informações Exatas? X Satisfação com os Serviços da Empresa	117
Tabela 4.4.6: Análise da relação entre Os Produtos da Empresa são de Qualidade? X Diferença no Atendimento das Empresas	121

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 4.1: Análise da relação entre Sexo X Faixa Etária nas empresas em estudo	51
Gráfico 4.1.1: Análise da relação entre Escolaridade X Tempo de Serviço	54
Gráfico 4.1.2: Análise da relação entre Escolaridade X Cargo	58
Gráfico 4.1.3: Análise da relação entre Quem deu Treinamento X Avaliação do Treinamento	61
Gráfico 4.2.1: Análise da relação entre Cursos de Aperfeiçoamento. X Realização de Cursos	65
Gráfico 4.2.2: Análise da relação entre Período Rodízio de Função X Controle Produtividade	69
Gráfico 4.2.3: Análise da relação entre Tempo da Empresa no Mercado X Importância do Treinamento	74
Gráfico 4.3.1: Análise da relação entre Atendimento Rápido X Mudanças na Estrutura Interna	79
Gráfico 4.3.2: Análise da relação entre Mão-de-Obra Qualificada X Avaliação da Estrutura da Empresa	84
Gráfico 4.3.3: Análise da relação entre Período Controle de Produtividade X Controle de Produção	89
Gráfico 4.3.4: Análise da relação entre Nível de Instrução X um Bom Funcionário se Faz	93
Gráfico 4.3.5: Análise da relação entre Atendimento que mais Gosta de Receber X Fator Fundamental Para Chamar a Atenção dos Clientes	97
Gráfico 4.3.6: Análise da relação entre Os Funcionários ao Atendimento são Aptos ao Cago X Quanto ao Atendimento Você se Sente	100

Gráfico 4.4.1: Análise da relação entre Comunicação nos Setores Internos X Programa de Qualidade Contribui Para Aumentar a Produtividade	104
Gráfico 4.4.2: Análise de Transmissão das Normas na Empresa X Liderar Grupos ...	108
Gráfico 4.4.3: Análise da relação entre Grau de Informatização X Influência da Informatização na Gestão de sua Empresa	112
Gráfico 4.4.4: Análise da relação entre Cliente Satisfeito é um Cliente Fiel? X o mau Atendimento Classifica-se	115
Gráfico 4.4.5: Análise da relação entre Os Funcionários Fornecem Informações Exatas? X Satisfação com os Serviços da Empresa	119
Gráfico 4.4.6: Análise da relação entre Os Produtos da Empresa são de Qualidade? X Diferença no Atendimento das Empresas	123

SUMÁRIO

	P.
CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO	13
CAPÍTULO 2 – REVISÃO DE LITERATURA	20
2.1 As origens da teoria das relações humanas	20
2.2 Perfis organizacionais e sistemas de administração	27
2.3 A motivação e o comportamento do indivíduo no ambiente organizacional	32
2.4 A produtividade e a qualidade no trabalho	39
CAPÍTULO 3 – METODOLOGIA	43
3.1 Pesquisa Bibliográfica	43
3.2 Pesquisa Documental	43
3.3 Pesquisa de Campo	43
3.3.1 Universo e Amostra	44
3.3.2 Procedimentos para a coleta de dados	44
3.3.3 Instrumentos utilizados	45
3.3.4 Sujeitos entrevistados	45
3.4 Pesquisa de Estudo de Caso	46
3.4.1 Universo e Amostra	46
3.4.2 Procedimentos para a coleta de dados	46
3.4.3 Instrumentos utilizados	47
3.4.4 Sujeitos entrevistados	47
CAPÍTULO 4 – ANÁLISES E DISCUSSÕES	48
4.1 Avaliando o nível de qualificação da mão-de-obra dos funcionários	51
4.2 Checando os procedimentos de treinamento implantados pela organização	61
4.3 Avaliando o índice de produção das empresas após os funcionários se submeterem a avaliação de desempenho profissional	75
4.4 Verificando por meio de dados completos o avanço da produção através da qualificação da mão-de-obra	100
CAPÍTULO 5 – CONCLUSÃO	124
REFERÊNCIAS	
APÊNDICE	

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO

Diante das dificuldades atuais que as empresas têm para se manterem neste mercado de trabalho tão competitivo, elas necessitam possuir um quadro de funcionários qualificados e competentes, pois tais qualidades fazem com que as mesmas alcancem suas metas.

Sabemos que a administração está passando por uma profunda transformação e nesse contexto estão inseridas as organizações que constantemente precisam adaptar-se às inovações e consequentemente os profissionais que dela fazem parte.

A palavra de ordem hoje é “informação” é aquele que possui essa ferramenta estará um passo à frente do concorrente, portanto, nunca é demais que o profissional invista em si e esteja em permanente processo de evolução, pois será ele mesmo o maior beneficiado.

Treinamentos, qualificação profissional e cursos de capacitação são métodos que as empresas vêm implantando no seu sistema, pois as mesmas devem estar sempre direcionadas ao público alvo atendendo as suas necessidades e desejos e oferecendo o que há de mais moderno no mercado, principalmente no que diz respeito a funcionários qualificados e auto-motivados facilitando assim uma perfeita harmonia entre ambos.

O tema da nossa monografia consiste na Importância do Incentivo da Produtividade através da qualificação profissional nas pequenas empresas de Pinheiro, isso vem salientar a necessidade que as empresas têm de qualificar cada vez mais profissionais para se adequarem às exigências do mercado de trabalho. Com isso elas periodicamente fazem treinamento com seus funcionários, cursos de capacitação e motivação, tais recursos trarão no futuro um melhor rendimento para as organizações, evitando assim despesas desnecessárias e muitas das vezes com custo maior para recrutar pessoal do ambiente externo.

Com o processo de integração global o qual o mundo vem passando na última

década, nada nem ninguém está seguro, portanto a tendência é acompanhar as constantes modificações para poder permanecer no mercado e as empresas não fogem a essa realidade, o que hoje é novidade amanhã deixa de ser, por esse motivo a necessidade de estar em sintonia e apta a aderir a essas mudanças se faz cada dia mais necessário.

Somente com uma estrutura sólida, equipe integrada e motivada, investimento em tecnologia e, principalmente nos talentos humanos que a compõem, ou seja, “que são a empresa”, haverá maior produtividade, isto é, quantidade e qualidade nos produtos e/ou serviços. A verdadeira revolução na empresa só pode ocorrer com o casamento perfeito entre a alta tecnologia e a valorização e treinamento das pessoas. “Os fatores essenciais para o aumento da produtividade são, portanto, a vontade de progresso, a imaginação criadora e o esforço experimental.” (Fourastié, 1990, p. 83).

Nossa problemática consiste em avaliar em que medida a qualificação da mão-de-obra nas pequenas empresas de Pinheiro têm influenciado a alta motivação dos funcionários, contribuindo para um maior desempenho na produtividade nos últimos quatorze meses? A motivação dos funcionários influencia para o sucesso da empresa? De que maneira a mão-de-obra qualificada contribui para uma maior produtividade? O que leva o funcionário a desempenhar bem a sua função?

Este estudo tem como prioridade conscientizar as empresas da importância do treinamento e da qualificação de profissionais competentes para ocupar cargos que facilitem o melhor desempenho e conseqüentemente um melhor crescimento para esse mercado de trabalho cada vez mais exigente em nosso país.

Isso vem nos mostrar a preocupação dos empresários diante da necessidade de aprimorar cada vez mais sua empresa no que tange o atendimento aos seus clientes, sua estrutura interna e externa, seus produtos e serviços, zelando sempre pela capacitação e orientação dos seus colaboradores, buscando sempre estratégias direcionadas para que os

mesmos sintam fluir a necessidade de buscar treinamentos constante com qualidade para competir com vantagens no mercado consumidor. Com todas essas ferramentas o funcionário se sentirá motivado e preparada o para as exigências que a cada dia se faz presente neste mundo globalizado.

É de tamanha relevância os empresários terem em mente essa necessidade de extrema importância que se faz com o desempenho na produtividade através da qualificação profissional. Na maioria das empresas em Pinheiro, nos últimos tempos houve e está havendo mudanças significativas no que diz respeito à conscientização do próprio empresário em se capacitar, e se adequar ao mercado investindo no seu próprio potencial e conseqüentemente num perfil mais eficaz de seus colaboradores.

O objetivo geral deste trabalho é demonstrar a importância da qualificação da mão-de-obra nas empresas como fator determinante na auto-motivação dos funcionários, visando o aumento da produtividade. Possibilitando assim um processo contínuo que procura obter, a partir do potencial do empregado motivado o máximo de sua capacidade com o mínimo de tempo e esforço.

A partir do momento que os funcionários são valorizados pelo trabalho executado, automaticamente sentem a necessidade de investir em si próprio, de si auto-aperfeiçoar, de buscar conhecimentos, de investir em seu próprio desenvolvimento cultural, profissional e pessoal, dessa forma estará apto a desempenhar com excelência o cargo ocupado na organização.

Nosso primeiro objetivo específico visa avaliar o nível de qualificação da mão-de-obra nos funcionários, nos reportando à necessidade que as empresas têm de verificar a importância do treinamento para o desenvolvimento e capacitação auxiliando assim no aumento da produtividade. Na organização, analisando para isto o grau de escolaridade e conseqüentemente o tempo de serviço na empresa, constatando também se o cargo ocupado é

condizente com o seu nível de instrução, avaliando de que forma foi aplicado o treinamento e como o mesmo foi avalizado pelos funcionários. “Investir em pesquisa e tecnologia é necessário, mas passa antes por um trabalho de base: melhorar a qualificação dos funcionários.” (Revista Caminhos do III Milênio, 2000, p. 24).

Nosso segundo objetivo específico visa checar os procedimentos de treinamento implantados pela organização, pois funcionários treinados representam uma boa imagem para a empresa, fazendo com que a mesma se estabeleça e permaneça no mercado, analisando para isto os cursos de aperfeiçoamento feito pelos funcionários e as necessidades dos mesmos na realização destes cursos, a periodicidade dos rodízios de funções e a que tempo se faz o controle da produtividade, o tempo que as empresas estão no mercado e a importância que os treinamentos tem para os funcionários. “Pessoal bem treinado significa diminuição de riscos em matéria de aplicação de novas técnicas de trabalho na viabilização do planejamento estratégico da organização.” (Carvalho et al, 1995, p. 45).

Nosso terceiro objetivo específico visa avaliar o índice de produção das empresas após os funcionários se submeterem a avaliação de desempenho profissional, e sua repercussão no cliente externo, verificando para isto da importância que as organizações têm de investir em qualidade nos produtos/serviços, para o alcance de metas, analisando as causas do atendimento rápido e a periodicidade de mudanças, aperfeiçoando a qualidade através da mão-de-obra qualificada, buscando maior eficiência na estrutura interna da empresa, checando o tempo em que é realizado o controle da produtividade e os benefícios alcançados pela organização através do método de controlar a produção. “De nada adianta dispor de todas as condições materiais necessárias para a produção [...] se não houver um sincero e íntimo desejo ou entusiasmo daqueles que põem em marcha o processo produtivo.” (Carvalho et al, 1995, p. 160).

Nosso quarto objetivo específico visa verificar por meio de dados completos o

avanço da produção através da qualificação da mão-de-obra, e seus reflexos no atendimento, pois o futuro de uma empresa depende de sua capacidade de atender os requisitos de qualidade que o mundo externo lhe solicita. Ela precisa produzir e entregar bens e serviços que satisfaçam as demandas e expectativas de clientes e usuários, analisando a importância de comunicação entre setores e a busca de requisitos para o aumento da produtividade verificando os meios de transmissão das normas adotadas pela empresa e a capacidade de liderança nos grupos, constatando o nível de informatização e sua influência na agilidade do atendimento. As expressões ambientais atuam sobre os administradores para que eles ajudem suas organizações a alcançar produtividade e padrões elevados de qualidade ao consumidor.” (Chiavenato, 1999, p. 688).

A metodologia utilizada para a realização desta pesquisa baseia-se em métodos científicos, que nos orientou em como realizar este trabalho direcionado ao incentivo à produtividade diagnosticando a necessidade das empresas investir em seus funcionários contribuindo para seu crescimento pessoal e profissional, implicando assim na conquista de uma fatia do mercado que se apresenta em constante mudança. Dessa forma é necessário trabalhar com profissionais qualificados e motivados, criando assim um sentimento de orgulho em relação às conquistas da empresa, em busca de um sentido de bem-estar e encoraja o desenvolvimento de um ambiente criativo, o espírito de equipe e um alto nível de qualidade pessoal.

Utilizamos a Pesquisa Bibliográfica para que através de dados coletados e comprovados na visão de diversos autores, nos guiássemos para conseguir nossos objetivos, buscando conhecimentos e informações, visando aprofundar-nos através de publicações, livros, jornais ou revistas, dando-nos oportunidade de demonstrar nossa pesquisa com excelência.

Fizemos uso também da Pesquisa Estudo de Caso, onde pesquisamos nas

empresas, conteúdos para concluirmos nosso projeto, tirando proveito de relatórios de produtividade, que nos auxiliou bastante para sabermos da real situação que se encontram os funcionários das empresas de Pinheiro.

Foi aplicada também, a pesquisa de campo onde utilizamos questionários direcionados a clientes e funcionários e outras fontes, obtendo dados valiosos sobre as empresas pesquisadas.

Este trabalho monográfico se divide em cinco capítulos. Sendo o capítulo um: Formado pela Introdução, que faz um diagnóstico passo a passo de todo o percurso feito para a conclusão deste trabalho.

No segundo capítulo temos a Revisão da Literatura que se baseia na visão de vários autores, que nos deram embasamento para desenvolvermos este trabalho monográfico.

O terceiro capítulo é sobre a metodologia onde nos fundamentamos na utilização de métodos teóricos, empíricos e estatísticos como fonte de informação para enriquecer ainda mais nossa investigação com o fim de descobrir fatos relativos ao nosso estudo.

Já no quarto capítulo descrevemos todos os elementos que obtivemos com nossa pesquisa gerando tabelas e gráficos que mostram com mais clareza as informações alcançadas, servindo de base para concluirmos nosso trabalho.

No quinto capítulo está o relato de todo o trajeto percorrido para a conclusão do nosso trabalho, ressaltando os pontos positivos e negativos que obtivemos com nossa pesquisa, que irá servir como fonte de informação para aqueles empresários que estão em busca de mudanças e soluções para possíveis problemas que venham a se apresentar.

Iremos com o nosso trabalho beneficiar as empresas que buscam crescimento no mercado, investindo na qualidade de seus funcionários com treinamentos e cursos de qualificação, mostrando a elas a importância de delegar funções e que as empresas têm que ser: aberta, democrática, centrada no ser humano e nas suas potencialidades. Um lugar onde

criatividade e inovação estão presentes em qualquer área, e são estimuladas, uma organização integrada e orientada para processos, centrada no trabalho em equipe para defender objetivos comuns, e onde todos vão ganhar com isso. Ganhar no sentido amplo da palavra, ganhar dinheiro, claro, mas também realização profissional e pessoal.

Beneficiaremos também a sociedade em geral que irá usufruir um atendimento satisfatório que preencha as suas exigências, pois as empresas precisam de clientes para sobreviver e é em função disso que elas têm que direcionar todo o seu potencial ao seu quadro funcional. Favorecer grupos de pessoas que estejam em busca constante de desenvolvimento profissional, pois a quantidade de empregos não vai diminuir, embora as oportunidades de trabalho tendem a mudar de um lugar para outro e quem resistir a essas transformações, ou não for devidamente qualificado, aí sim, acabará dando a vez para outro.

CAPÍTULO 2 – REVISÃO DE LITERATURA

2.1 As origens da teoria das relações humanas

As fábricas, indústrias e empresas em geral, desde os primórdios da sua existência passando pela Revolução Industrial, pelas teorias clássica e científica e com a Teoria das Relações Humanas até os dias atuais, sempre tiveram a preocupação de saber como aumentar a sua produtividade. Para resolver este problema, foram realizados estudos profundos nos campos da Filosofia, Sociologia, Antropologia e Psicologia, para poder entender o pensamento, as relações sociais, a natureza e o comportamento humano.

O resultado das pesquisas revelou que são necessários vários fatores para que um indivíduo torne-se produtivo. Entre estes, os mais importantes são: auto-motivação, motivação e qualificação profissional. Assim a produtividade é uma chave para o progresso social e econômico do nosso tempo. Permitindo-nos simultaneamente compreender e agir. Ela está relacionada a todos os problemas importante de nossa época, como: o poder industrial e político das nações, equilíbrio econômico e social no mundo, nível de qualidade de vida humana, economia doméstica, crises econômicas, o desemprego, a organização do trabalho e as relações profissionais.

Depois da criação da teoria científica Frederik Winslow Taylor, cuja ênfase estava nas tarefas da Teoria Clássica criada por Henri Fayol, que focalizava a estrutura; e da Teoria Burocrática elaborada por Max Weber, que primava também pela estrutura; surgia a primeira teoria com ênfase nas pessoas, que é a Teoria das Relações Humanas. Esta teoria foi concebida nos Estados Unidos nas décadas de 1920 a 1930, a partir das pesquisas do cientista social australiano, George Elton Mayo, como movimento de oposição às teorias clássicas. A visão mecanicista de Taylor passou a ser vista frequentemente como uma forma de exploração

dos trabalhadores; modelo incompatível com os padrões democráticos da sociedade americana.

A partir de 1924, a Academia Nacional dos Estados Unidos começou a promover pesquisas no sentido de obter maiores informações acerca da correlação entre a produtividade, a iluminação e o local de trabalho. O objetivo real dessa investigação estava totalmente voltado para os princípios de Taylor, ou seja, promover condições que aumentassem a eficiência do trabalhador. Nessa mesma época, Elton Mayo já desenvolvia, há um ano, estudos numa indústria têxtil com problemas de rotatividade de pessoal da produção.

Mayo, na função de consultor da empresa acima citada, introduziu benefícios para os trabalhadores, como: pausas para descanso, assistência médica e, maior autonomia sobre as decisões relativas ao trabalhador. Os resultados obtidos foram positivos, a produção aumentou, a rotatividade de pessoal diminuiu e viu-se o surgimento de um espírito de grupo em formação. Em 1927, Mayo recebeu da empresa Western Electric Company de Chicago, a tarefa de iniciar pesquisas pelas mesmas razões da empresa anterior. As experiências desta pesquisa constituíram a base para a formulação da Teoria das Relações Humanas.

As pesquisas mostraram uma relação entre as condições de iluminação e a produtividade: quanto mais intensa maior era o volume produzido. Foi a primeira vez que se admitiu a possibilidade de um fato psicológico, anteriormente rejeitado, poder influenciar nos resultados organizacionais. Elton, a partir de um grupo experimental passou a pesquisar os efeitos sobre a produção a partir de mudanças nas condições de trabalho, como: período de descanso, horário de lanche, redução do horário de trabalho, etc.

As pesquisas de Hawthorne (1927-1932), constituíram a base dos chamados princípios da escola das relações humanas, os quais tratam da integração social do grupo e seus efeitos nos resultados da produção; do comportamento social dos empregados e a coação social; das recompensas e sanções sociais; dos grupos informais; das relações humanas; da

divisão do trabalho e a redução da eficiência do trabalhador; e, ênfase nos aspectos emocionais.

Como afirma CHIAVENATO:

“Uma organização industrial é mais do que uma multiplicidade de indivíduos tem também afetos e sentimentos, uns em relação aos outros, e em suas relações diárias, tendem a estabelecer padrões de interação. A maioria dos indivíduos que vivem sob esses padrões tende a aceitá-los como verdades imprescindíveis e óbvias reagindo de acordo com o que eles determinam.” (Chiavenato, 2002, p. 512).

Fazem parte também da Teoria das Relações Humanas a motivação, a liderança e a comunicação. Verifica-se que as pessoas deveriam estar motivadas a fazer alguma coisa para que esta empreitada se revestisse da característica da eficácia.

A primeira visão da motivação de acordo com CHIAVENATO, foi a de que “as pessoas são compelidas a agir em função de forças conscientes ou inconscientes chamadas de necessidades ou motivos”, os quais foram classificados em: necessidades fisiológicas – ligadas a sobrevivência, tais como a alimentação, o sono, o abrigo, a proteção e a satisfação reprodutora; necessidades psicológicas - são mais evoluídas que as fisiológicas, e são exclusivas da espécie humana. Surgem após o atendimento das chamadas necessidades primárias e se constituem de fatores como a segurança, a participação em grupo, a autoconfiança e a afeição; e, necessidades de auto-realização - são uma evolução de suas necessidades no sentido da realização do potencial latente de cada um.

Já a liderança teve e tem destaque na Teoria das Relações Humanas que exerce sobre as pessoas, é entendida como sendo a influência interpessoal exercida numa dada situação e dirigida através do processo de comunicação humana para a execução de um ou mais objetivos específicos”.

Parafraseando CHIAVENATO, foram identificados cinco estilos de liderança, que são os seguintes: poder coercitivo, poder de recompensa, poder legitimado, poder de competência e poder de referência. O poder é uma forma de afetar e controlar as ações das pessoas, mesmo quando elas podem resistir.

Quanto à comunicação, não se pode liderar ou motivar as pessoas sem nos comunicarmos. Há a necessidade de se passar às pessoas a visão de liderança, seus desígnios, ordens, e avaliações no sentido de se iniciar, modificar ou terminar determinadas ações ou comportamentos.

Enfatiza ainda, que “A comunicação está relacionada com o sistema cognitivo de cada indivíduo, que funciona como um padrão de referência”. As empresas usam canais formais e informais de comunicação, onde a negociação predomina.

Assim, a Teoria das Relações Humanas adotou a necessidade de se prover os subordinados de informações a fim de que possam efetivamente participar das atividades, seja na solução dos problemas das empresas, seja na produção da integração e confiança entre os participantes da organização. A comunicação é vista como um fenômeno social.

Foram concebidos dois propósitos básicos da comunicação enquanto atividade gerencial: dar às pessoas informações e compreensão com a finalidade de que eles possam realizar com maior eficiência as suas incumbências; promover atitudes que resultem em motivação, cooperação e satisfação nos cargos.

Verifica-se que as teorias clássica e científica nunca foram aceitas pacificamente na democracia dos Estados Unidos, onde os empregados e sindicatos passaram a considerá-los como um meio sofisticado de exploração dos empregados a favor dos interesses patronais.

A Teoria das Relações Humanas nasceu da necessidade de se corrigir a tendência à desumanização do trabalho surgida com a aplicação de métodos rigorosos, científicos e precisos aos quais os trabalhadores eram submetidos. Esta teoria pecou pelo seu extremismo ao ver somente o fator humano, rejeitando os aspectos formais inerentes à atividade empresarial. Acreditando de maneira ingênua que se a administração resolvesse todos os problemas de conflitos de interesses entre os funcionários e a organização, ter-se-ia um aumento de satisfação e conseqüente ganho de produtividade. Acredita que com atividades

sociais é possível solucionar todos os problemas é no mínimo exagerado e simplista, pois tentar manter as pessoas em permanente estado de felicidade nos parece de fato romântico ao extremo. A negação de confrontos e atritos e a permanente atividade para promover a harmonia entre os participantes tentam contornar, mais não solucionam os problemas. Haverá necessidade, mais cedo ou mais tarde de se lançar mão de aspectos manipulativos que, uma vez percebidos pelas pessoas trarão nova insatisfação, gerando o choque entre os objetivos das organizações e os objetivos individuais dos participantes.

A Teoria das Relações Humanas serviu para evidenciar os valores antes renegados pelas Teorias Clássica e Científica, e, precisará de maior rigor científico, aprofundamento e complementação, encontrados na Teoria Comportamental para constituir base sólida para os métodos de gestão da atualidade.

Desenvolveu-se nos Estados Unidos uma concepção de administração, trazendo novos conceitos, variáveis e, sobretudo, uma nova visão da Teoria Administrativa baseada no comportamento humano nas organizações.

Também conhecida como behaviorista, a Teoria Comportamental marca a mais forte ênfase nas ciências do comportamento na teoria administrativa e a busca de soluções democráticas e humanas para os problemas organizacionais. Esta teoria pode ser entendida como uma evolução da Teoria das Relações Humanas, pois mantém o enfoque nas pessoas recebe forte influência das ciências comportamentais, como a Psicologia e mais exatamente a Psicologia Organizacional.

O indivíduo passa a ser analisado de forma concreta quanto aos seus padrões de comportamento, tais como aprendizagem, reações, respostas a estímulos. O comportamento do indivíduo é utilizado para elucidar o comportamento das organizações. Conforme CHIAVENATO, “comportamento é a maneira pela qual um indivíduo ou uma organização age ou reage em suas interações com o seu meio ambiente e em resposta aos estímulos que

deles recebe.”

As ciências comportamentais chegaram a uma variedade de conclusões a respeito das características humanas, como: o homem é um animal dotado de um sistema psíquico; tem capacidade de articular a linguagem, o raciocínio abstrato, ou seja, tem capacidade de comunicação; é um animal dotado de aptidão para aprender; o comportamento humano é orientado para objetivos; caracteriza-se por um padrão dual de comportamento, pode tanto cooperar quanto competir.

Para explicar o comportamento organizacional, a Teoria Comportamental fundamenta-se no comportamento individual das pessoas. Para poder explicar como as pessoas se comportam, torna-se necessário o estudo da motivação humana. Como poderoso meio para melhorar a qualidade de vida dentro das organizações.

Abraham H. Maslow, reconhecido psicólogo e tido como uma das maiores autoridades no campo da motivação humana desenvolveu a teoria motivacional baseada nas necessidades humanas concebida como uma pirâmide ou escada, dividida em níveis de importância influência. Na base da pirâmide estão as necessidades primárias e, no topo, as necessidades secundárias.

As primárias compreendem as necessidades fisiológicas e as necessidades de segurança, sem as quais o indivíduo não sobrevive nem preserva a sua espécie. Já as necessidades secundárias abrangem as necessidades sociais, de estima e de auto-realização. Dentre as necessidades sociais estão a associação, participação, aceitação por parte dos companheiros, troca de amizade, afeto, amor. A falta ou carência destas necessidades torna o indivíduo hostil, antagônico, resistente.

Quanto as necessidades de estima, estão relacionadas com a maneira como o indivíduo se avalia e se vê envolvendo aspectos ligados as necessidades do ego como, autoconfiança à aprovação, orgulho, auto-estima, auto-aprovação, progresso; e as

motivacionais nas pessoas e profundos estável.

Herzberg propõe também o enriquecimento do cargo, no qual as pessoas podem ser motivadas recebendo cargos com atuações mais abrangentes, ou seja, substitui as tarefas simples e elementares por tarefas mais complexas.

Vale ressaltar que o enriquecimento de tarefas provoca efeitos desejáveis, como aumento da motivação e da produtividade. Entretanto, pode gerar também efeitos indesejáveis, como aumento de ansiedade, o aumento do conflito entre as expectativas das pessoas e dos resultados do trabalho. Nas novas tarefas enriquecidas e sentimentos de exploração, quando não há equilíbrio entre enriquecimento do cargo e aumento salarial.

2.2 Perfis organizacionais e sistemas de administração

De acordo com CHIAVENATO, Rensis Likert, “era outro expoente da visão comportamental da administração, considerando a administração como um processo sem normas rígidas válidas para todas as circunstâncias; elas variam e são influenciadas por fatores condicionantes internos e externos da organização”.

Likert identificou em suas pesquisas quatro perfis organizacionais analisados sob os aspectos relativos ao processo decisório, ao sistema de comunicação, ao relacionamento interpessoal e ao sistema de recompensas e punições.

Ele introduz a idéia de mudança gradual, ao identificar quatro estágios, fato que na prática não ocorre, já que os limites não são tão exatos como os que serão apresentados, sempre haverá zonas de qualidade ou miscigenação de sistemas. Em cada sistema essas quatro variáveis apresentam diferentes características.

Este modelo pode ser encontrado com certa frequência em empresas que empregam tecnologia rudimentar e alto uso da mão-de-obra pouco qualificada como a

construção civil e atividade de exploração agrícola. Caracteriza-se por:

- Processo decisório – centralizado na cúpula que decide tudo, conseqüentemente se sobrecarregando;
- Sistema de comunicação-precário, ocorrendo sobretudo verticalmente, em sentido descendente. As pessoas não são solicitadas a gerar informações, o que faz com que as decisões tomadas nem sempre se baseiam em informações corretas;
- Relacionamento interpessoal - é considerado como prejudicial ao bom desenvolvimento das atividades da organização, do trabalho.

As conversas são vista com desconfiança e procura-se coibi-las ao máximo. A organização informal é algo inconcebível. Para evitá-la, os cargos e tarefas são desenhados de modo a confinar e isolar as pessoas para evitar o seu relacionamento.

- Sistema de recompensas e punições –tem ênfase nas punições, e medidas disciplinares rigidamente aplicadas, o que gera um ambiente de têmor e desconfiança. Entende-se que as pessoas estão cumprindo as suas tarefas e não estão fazendo nada além da sua obrigação, portanto não há porque recompensá-las, somente puni-las, caso não as cumpram. As recompensas são raras e, quando ocorrem são materiais e salariais.

Com conseqüente melhora na qualificação da mão-de-obra, podemos dizer que as empresas que adotam como modelo organizacional a divisão do trabalho, os princípios e postulados das escolas clássicas da administração. são as indústrias assemblagem (montagem, manufatura) na sua área industrial e muitas vezes também no escritório. Suas principais características são:

- Processo decisório - é centralizado na cúpula, com leve delegação em decisões de menor importância, sobretudo de caráter repetitivo e rotineiro, executadas conforme normas emanadas da cúpula para aprovação posterior. Prevalece ainda o

aspecto centralizador.

- Sistema de comunicações- ainda é considerado precário, com predominância das ordens verticais descendentes, embora já se admita informações ascendentes para tomada de decisão.
- Relacionamento interpessoal - a organização informal é incipiente, pois há uma tolerância quanto ao relacionamento entre as pessoas. Embora possa desenvolver-se, a organização informal é vista como algo ameaçador e desestabilizador aos interesses da empresa;
- Sistema de recompensas e punições - ainda ocorre com ênfase nas punições e medidas disciplinares, porém, já existem algumas recompensas materiais e salariais, com raras recompensas simbólicas ou sociais.

Pode ser encontrado em empresas preocupadas e cômicas da exaustão dos modelos clássicos, ao menos em determinadas áreas de atuação, voltando as suas atenções para as pessoas que fazem parte dessa mesma organização. Encontramos este modelo em muitas empresas prestadoras de serviço, em instituições financeiras e mesmo em empresas industriais, em áreas não vinculadas diretamente à produção, como áreas comerciais, administrativas e de desenvolvimento. Suas características são as seguintes:

- Processo decisório-é do tipo participativo, com delegação do poder de decisão aos níveis hierárquicos inferiores, orientados pelas diretrizes da organização para orientar todas as decisões e ações do negócio. É consultivo, porque as opiniões dos níveis inferiores são levados em consideração nas decisões. A aprovação a posteriori das decisões ainda esta presente;
- Sistema de comunicação - prevê a comunicação e vertical e horizontal para orientar do que para dar ordens especiais. A empresa estimula freqüentemente e cria condições favoráveis para que as comunicações possam fluir livremente;

- Relacionamento interpessoal - a repressão da organização informal encontrada nos sistemas anteriores não se verifica neste modelo, portanto o medo, a ansiedade e as tensões geradas pela repressão não existem, sendo até mesmo estimulada a organização informal sadia e positiva, da qual a empresa procura obter condições favoráveis à condução dos negócios;
- Sistema da recompensas e punições- as punições se tornam raras e eventuais havendo maior ênfase no sistema de recompensas pecuniárias, materiais e também nas simbólicas, que envolvem o prestígio das pessoas;

Na prática é difícil encontrar esse sistema, pois pressupõe um comprometimento e identificação das pessoas com a organização ainda poucas vezes presenciado. Pode ser encontrado em organizações que utilizam tecnologia de ponta, com mão-de-obra altamente qualificada. Os modernos conceitos de gestão participativa procuram elevar as organizações de maneira muito mais ampla a esse patamar de desenvolvimento. Podemos encontrar a aplicação prática deste sistema em agências de propaganda, consultorias, e algumas empresas de pesquisa e desenvolvimento de alta tecnologia. Suas características são:

- Processo decisório- as decisões são totalmente delegadas, salvo em casos de emergência, aos níveis hierárquico da organização. O nível institucional define as políticas e diretrizes para orientar as decisões delegadas. É totalmente descentralizado. A cúpula define políticas e controla os resultados;
- Sistema de comunicações- entendido como básico é fundamental para que se possa trabalhar num sistema aberto, e estimulado concretamente para que possa fluir em todos os sentidos da organização. Os sistemas de comunicação eficientes são fundamentais para o sucesso da empresa;
- Relacionamento interpessoal- o trabalho é realizado em equipes, portanto, para que essas possam atuar eficazmente, é necessário que haja confiança mútua.

Vemos, portanto uma substituição das descrições formais de cargos e incumbências de cunho eminentemente burocrático por modelo de confiança e responsabilidade compartilhada nas decisões tomadas. Este estado de atuação das pessoas nas organizações também é conhecido como comprometimento das pessoas com a organização, com o qual se identifica;

- Sistema de recompensas e punições- a ênfase é dada às recompensas sobretudo às simbólicas e sociais com eventuais recompensas materiais. As punições são raras e quando existem são definidas e aplicadas pelo próprio grupo de trabalho informal.

Este sistema repousa em três aspectos principais, que são:

- Utilização de princípios e técnicas de motivação;
- Grupos de trabalho altamente motivados, estreitamente entrelaçados e comprometidos com o alcance dos objetivos empresariais;
- Adoção de “princípios de relações de apoio”. No qual a administração adota para si própria e para os empregados metas de elevados desempenho e estabelece os meios para atingi-las. As metas de eficiência e produtividade são alcançadas através de um sistema administrativo capaz de satisfazer os objetivos e condições individuais dos empregados. Rensis utiliza variáveis administrativas para avaliar o comportamento humano na organização, como:
 - Variáveis causais- tomadas como a base do comportamento humano;
 - Variáveis intervenientes- provocam alteração no sistema.

As variáveis causais provocam estímulos que atuam nos indivíduos (variáveis intervenientes) e criam respostas ou resultados, que são as variáveis de resultado. As variáveis intervenientes dependem das variáveis causais e influenciam as variáveis de resultado.

2.3 A motivação e o comportamento do indivíduo no ambiente organizacional

“[...] a motivação humana só existe onde ela possa manifesta-se espontaneamente. E a maioria das organizações (omissão lamentável) tolera o desenvolvimento de um processo de constante frustração, que em algumas semanas extirpa a automotivação dos funcionários recém-admitidos, enquanto que, paradoxalmente, busca insistentemente novas formas de motivar aqueles a quem, por omissão já desmotivou.” (Celinski, 1995, p. 66)

Motivo é aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma ou pelo menos, que dá origem a uma propensão a um comportamento específico. Esse ímpeto pode ser gerado por um estímulo externo e pode também ser gerado internamente, nos processos de raciocínio do indivíduo. Conhecer a motivação é de fundamental importância para que o administrador possa compreender e prever o comportamento dos indivíduos.

Para que as empresas consigam se estabelecer no mercado e alcancem suas metas é necessário que desenvolvam métodos estratégicos de integração entre empresas e funcionários, e nada melhor do que investir na qualificação de recursos humanos já existentes, através de treinamento, curso de capacitação e motivação. Participando nos lucros, os funcionários passaram a ser peças-chave para o desencadeamento da produtividade.

Como enfatiza CHIAVENATO, ao analisar a programação de treinamento, “A programação de treinamento visa a planejar como as necessidades diagnosticadas deverão ser atendidas: O que treinar, quem, quando, onde e como treinar, a fim de utilizar a tecnologia instrucional mais adequada. A execução do treinamento envolve um binômio instrutor x aprendiz e uma relação instrução x aprendizagem. A avaliação dos resultados do treinamento visa obtenção de retroação do sistema {...}”

No mundo globalizado em que nos encontramos e com essa competitividade existente, onde o mercado é cada vez mais diversificado e os consumidores mais exigentes, as empresas que pretenderem continuar com uma fatia do mercado terão que investir em tecnologia moderna, a qual exige qualificação dos funcionários que, devem receber constante

aperfeiçoamento. Tanto o homem quanto as organizações, ou seja, as empresas têm que estar abertas às mudanças e inovações que o mercado de trabalho oferece e exige, portanto, quanto mais atualizada e em sintonia andarem empresa e funcionários, bem maiores serão as chances de sucesso.

As pessoas apresentam uma incrível aptidão para o desenvolvimento, que é a capacidade de aprender novas habilidades, obter novos conhecimentos e modificar atitudes e comportamentos. As empresas que investem em seus funcionários dando treinamentos, cursos de especialização na verdade, estão investindo em si próprias, pois, é mais fácil e barato qualificar os recursos humanos existente na organização do que recrutar novos profissionais no mercado externo. Além disso, trata-se de uma necessidade pois, as empresas cada vez mais devem estar melhor preparadas para atender ao seu público, sejam eles clientes, colegas, fornecedores ou comunidades.

Já CARVALHO, enfatiza profunda e minuciosamente os aspectos relacionados ao treinamento de pessoal, desde a seleção de quem deve ser treinado às técnicas de planejamento e dinâmicas de grupo, até as estratégias de planejamento para ministrar um treinamento, abordando também a produtividade e o custo-benefício, ao analisar os custos do treinamento:

“O maior desafio aos chefes e especialistas de pessoal é aprender as linguagens e as ferramentas da administração geral e promover uma demonstração convincente em termos concretos dos programas propostos. “Produtividade”, “Custo-benefício” devem tornar-se parte da retórica do profissional de pessoal. Uma nova era se inicia na qual “pessoal” será desafiado a assumir responsabilidades organizacionais importantes, mas serão o sinal do fim de uma era na qual as principais qualificações para “pessoal” eram baseadas em tradição, ou possuir senso de consumidor ou simplesmente ser “humano”.

O treinamento é na verdade o ato intencional de fornecer aos treinandos os meios

de possibilitar a aprendizagem que nada mais é que um fenômeno que surge como resultado dos esforços de cada indivíduo, é realmente uma mudança no comportamento e ocorre dia a dia, essas mudanças experiências beneficiam o indivíduo e a empresa da qual faz parte, pois os orientam diretamente para as tarefas e operações a serem executadas.

“A programação de treinamento visa a planejar como as necessidades diagnosticadas deverão ser atendidas: o que treinar, quem, quando, onde e como treinar, a fim de utilizar tecnologia instrucional mais adequada. A execução do treinamento envolve um binômio instrutor x aprendiz e uma relação instrução x aprendizagem. A avaliação dos resultados do treinamento visa obtenção de retroação do sistema [...]” (Chiavenato, 2002, p. 525)

A qualificação profissional visa ampliar, desenvolver e aperfeiçoar a pessoa para seu crescimento profissional em determinada carreira ou para que se torne mais eficiente e produtivo no seu cargo. Proporciona conhecimentos que vão além do que é exigido no cargo atual, preparando assim o indivíduo para assumir funções mais complexas.

Pesquisas nos mostram que o sucesso que o sucesso para as empresas de hoje é treinar, treinar e treinar cada vez mais os seus funcionários, pois assim eles se sentem cada vez mais valorizados e, com treinamentos constantes, a organização demonstra o seu interesse pelo crescimento pessoal e profissional de cada um. Além de torná-los melhores seres humanos, aumentam seu comprometimento e auto-estima. A verdade é que o homem precisa sentir-se em constante desenvolvimento.

MARINS, afirma que o funcionário é quem deve decidir onde está com dificuldades e de que tipo de treinamento ele está precisando:

“Pense em treinamento. Peça a cada funcionário que faça ele próprio, uma análise de seu autodesenvolvimento e proponha a você em quais áreas ele gostaria de se aperfeiçoar. Ninguém melhor do que a própria pessoa para saber quais as suas reais necessidades. Em seguida, ajude-o na escolha de cursos, seminários, simpósios, etc, fazendo um verdadeiro “plano anual de aperfeiçoamento” para cada um. Somente se eles se sentirem crescendo a cada dia, teremos funcionários ativos, motivados e felizes. Sem eles, não há empresa que

vença os desafios da modernidade”.

O ser humano é naturalmente auto-motivado ao trabalho, contanto que este permita suprir as suas necessidades. A organização precisa estar em constante sintonia com os seus funcionários, procurar entendê-los, ouvir suas idéias e sugestões para que estes, no decorrer de suas tarefas, lhes beneficiem com bons resultados, buscando sempre novos estímulos compensadores e satisfatórios.

A motivação está relacionada com o sistema de cognição no qual os atos do ser humano são direcionados pelo que pensa, acredita e prevê. As ações do indivíduo são causadas pelos seus desejos e receios, que na realidade são forças motivacionais que o impulsionam à ação. Pelo desejo de poder, desejo de status, e outras necessidades primárias e secundárias. É natural que as necessidades variem de indivíduo para indivíduo, resultando em diferentes padrões de comportamento. Além das diferenças de necessidades, elas evoluem com o passar do tempo, pois o seu sistema de valores evolui constantemente.

O funcionário com a sua auto-estima, seu moral elevado pela organização adquire para si fatores de reconhecimento, realização e progresso. A motivação cobre grande variedade de formas comportamentais. A diversidade de interesses percebida entre os indivíduos permite aceitar de forma razoavelmente clara que as pessoas não fazem as mesmas coisas pelas mesmas razões. Grande parte disso tudo reside no interior das pessoas, como seus traços de personalidade, suas predisposições e emoções, suas atitudes, bem como as suas crenças entre outros fatores.

O mundo empresarial de hoje, extremamente globalizado, complexo e competitivo exige dos funcionários de uma empresa, fortes componentes de motivação. Motivação para desenvolver programas de qualidade, produtividade e redução de custos. Motivação para fazer a necessária reengenharia dos processos mudar, pois a única certeza estável que temos nestes tempos em que vivemos, é a certeza de que tudo vai mudar e rapidamente.

O nosso cotidiano é movido por doses altas de motivação. Ela é considerada agora como um aspecto de total importância para as pessoas, de uma vez que vivemos no convívio social, na família, em grupos ou mesmo na comunidade. Estar motivado significa estar direcionado a um objetivo ou meta. É aquilo que faz com que você queira algo e corra atrás de seus objetivos, até alcançá-los.

A motivação é algo que deve ser mantido constantemente por qualquer empresa. Não bastam algumas atitudes isoladas e esperar que elas se reciclem por si mesmas. Deve algo de permanente. Quanto mais nos aprofundarmos no estudo do comportamento motivacional humano, mais claramente se percebe que a motivação de cada um está ligada a um aspecto que lhe é muito caro; aquele que diz respeito a sua própria felicidade pessoal.

O objetivo de uma boa administração de funcionários consiste primeiramente em evitar fazer coisas que os desmotivem e os desanimem, pois se isto ocorrer, não há coisa a fazer em segundo lugar. Num ambiente de trabalho as circunstâncias negativas podem ser tão arriscadas que podem anular as positivas.

Na verdade, o fundamental na motivação é a criação de um clima de diálogo constante entre todos os funcionários, adotando-se a simplicidade e a humanidade como ferramentas básicas de trabalho. Portanto, todas as investigações realizadas não se pautam apenas pelo já concluído, mas principalmente pelo que será concluído.

MARINS, entende que a o processo de mudança está ocorrendo de forma muito veloz e que muitos desanimarão ao serem frustrados, mas diz também que é necessário ter o poder da auto-motivação para viver, para vencer e para manter-se atualizado:

“O passo da mudança é tão violento e rápido que muitos de nós começamos a sentir verdadeira ansiedade ao não conseguirmos acompanhar tudo o que vem ocorrendo. Não há como nos mantermos atualizados neste mundo louco. Aí começamos a sentir um certo desânimo e uma sensação de obsolescência e mesmo de fossilização. É preciso vencer essas

sensações com um poder muito grande de auto-motivação. E preciso reencontrar os motivos para viver, para vencer, para desafiar as mudanças, para querer manter-se atualizado”.

Para estarmos atualizados precisamos estar de bem conosco mesmo, com auto-estima elevada, vestindo sim, a camisa da empresa, encarando os obstáculos de frente, utilizando sempre o nosso potencial criativo e produtivo existente dentro de cada um de nós. Sem dúvida alguma, nunca o ser humano passou por um período de tantas transformações a ponto de às vezes, ter dificuldade em adaptar-se às circunstâncias. Com isso jamais podemos desanimar.

Nos dias de hoje, com esse crescimento desenfreado do mercado de trabalho e a acirrada competitividade, as organizações empresariais não querem mais aceitar em hipótese alguma que o trabalho dentro das empresas seja desagradável. Pelo contrário, ele realmente tem sentido para as pessoas, à medida que se reconheçam naturalmente envolvidas por ele. A motivação para qualquer tipo de trabalho depende do significado que cada qual atribui a essa atividade. Acredita-se que a ligação do funcionário com a empresa seja um elo habitual.

A manutenção de uma moral elevada no ambiente de trabalho deve ser considerada como uma constante obrigação da gerência. Especialistas e pesquisadores têm constatado que a produtividade atingiu constantemente níveis elevados quando os trabalhadores recebiam incentivos financeiros, isto é, estímulos motivacionais.

As pessoas são diferentes no que tange à motivação: as necessidades variam de indivíduo para indivíduo, produzindo diferentes padrões de comportamento, as capacidades para atingir os objetivos igualmente diferentes, os valores sociais e as capacidades variam no mesmo indivíduo conforme o tempo.

Na pequena organização, onde o contato entre o patrão e o empregado é direto e simples, ambas as partes têm oportunidade de expressar mutuamente suas solicitações e necessidades, o que faz com que os problemas de relações se simplifiquem. Não há dúvida de

que do ponto de vista das pessoas e dos interesses em jogo, nada mudou, pois o padrão continuará necessitando da eficiência do empregado e este sentindo a necessidade que espera poder satisfazer por intermédio da empresa.

“As pessoas são diferentes no que tange à motivação: as necessidades variam de indivíduo para indivíduo, produzindo diferentes padrões de comportamento; os valores sociais também são diferentes; as capacidades para atingir os objetivos são igualmente diferente; e assim por diante.” (Chiavenato, 2002, p. 80)

Assim, a motivação é o desejo de exercer altos níveis de esforço em direção a determinados objetivos organizacionais, condicionados pela capacidade de satisfazer algumas necessidades individuais. A motivação está relacionada com três aspectos:

- A direção do comportamento (objetivos);
- A força e intensidade do comportamento (esforço);
- A duração e a persistência do comportamento (necessidade).

Já os elementos fundamentais da motivação são: esforço, objetivos organizacionais e necessidades individuais. Quando uma pessoa está motivada ela trabalha mais arduamente. O esforço bem direcionado e consistente com o objetivo organizacional a alcançar o tipo de esforço desejado. A motivação é um processo contínuo de satisfação de necessidades individuais.

Existem duas teorias de conteúdo da motivação que explicam a motivação das pessoas que são: a hierarquia das necessidades humanas e a outra é a teoria motivação-higiene, as quais já foram explicadas anteriormente na teoria comportamental.

Em síntese, a motivação, segundo CHIAVENATO, é entendida como: um dos grandes desafios do administrador no desejo de exercer altos níveis de esforço em direção a determinados objetivos organizacionais, condicionados pela capacidade de satisfazer objetivos individuais. A motivação depende de direção (objetivos), força e intensidade do comportamento (esforço) e duração e persistência (necessidade). Uma necessidade significa uma carência interna da pessoa e que cria um estado de tensão no organismo. Daí o ciclo

motivacional. As teorias de conteúdo da motivação procuram dar uma visão geral das necessidades. Dentre elas a teoria da hierarquia das necessidades aponta para necessidades fisiológicas, de segurança, sociais de estima e auto-realização.

2.4 A produtividade e a qualidade no trabalho

A produtividade é de vital importância para a teoria da organização. O interesse dos administradores é obter uma utilização eficiente para atingir os objetivos. A capacidade humana constitui recurso crucial e extremamente variável. A capacidade humana latente pode muito bem ser o maior recurso ainda por explorar.

Pressionados pela competitividade acirrada, muitas empresas estão sugerindo o caminho apontado na preparação de programas de produtividade e qualidade total.

Os processos de qualidade e produtividade estão mudando radicalmente o comportamento de todos os funcionários, do mais simples até o presidente da organização. Além disso, a globalização da economia força a competitividade e provoca a redução do caminho até a eficiência. Assim, a forma de produzir em todo o mundo é alterada. Entretanto, a verdadeira revolução na empresa só pode acontecer com a união perfeita entre qualificação profissional, valorização e alta tecnologia.

Quando se prioriza a qualidade e a produtividade a maioria dos problemas antigos como a quantidade, prazos e custos ficam em segundo plano. São necessários três fatores para que uma empresa cresça de modo racional, que são: a produtividade, a qualidade e a preparação de recursos humanos.

Também a modernização de equipamentos é um importante fator no aumento da produtividade, além do melhor rendimento, o próprio operador, também se entusiasma com o seu instrumento de trabalho e produz mais e melhor.

Outro fator que influencia também para o incentivo da produtividade, está intimamente relacionada ao desempenho dos trabalhadores em grupo, e não somente da empresa, um bom fluxo de produção é resultado de um trabalho bem desenvolvido pelo homem.

De acordo com o que afirma CARVALHO, “a produtividade e a qualidade são vistas como as grandes ferramentas gerenciais para competir com vantagem no mercado consumidor, com a qualidade e a produtividade centradas na satisfação dos clientes”. Para que a produtividade funcione realmente, é preciso que os integrantes de uma determinada unidade de trabalho rentabilize ao máximo seus recursos. O grau de interesse com que os empregados utilizam a sua capacidade para obter um bom aumento na quantidade e qualidade do rendimento de suas tarefas é de vital importância para uma empresa.

FOURASTIÉ, enfatiza que a produtividade tem relação direta com o nível de vida, ou seja, para viver melhor é necessário produzir melhor. Afirma também que os meios para aumentar a produtividade são o progresso científico, que está ligado ao progresso técnico, que está relacionado à produtividade e esta, ao progresso econômico que por sua vez está ligado ao progresso social. Afirma que:

“Os domínios científico, técnico, econômico e social estão unidos por laços de dependência estreita; o progresso social é comandado pelo progresso econômico; o progresso econômico pelo progresso técnico; o progresso técnico pelo progresso científico. Assim, o esforço para o aumento da produtividade resume-se na aplicação das descobertas da aplicação da ciência ao trabalho humano; é essa encarnação da ciência nos fatos que chamamos de progresso técnico”.

A produtividade só pode ser aumentada mediante uma mudança interior de todos aqueles que participam do processo de produção de bens e serviços. É mais importante conseguir um aumento de produção com base no aumento da produtividade do que

simplesmente introduzir aperfeiçoamento tecnológico.

Segundo FOURASTIÉ, afirma que os métodos para o aumento da produtividade são: “Os fatores essenciais para o aumento da produtividade são, portanto, a vontade de progresso, a imaginação criadora e o esforço experimental. Não há progresso sem esforço, sem dificuldade a vencer, sem obstáculos humanos e materiais”.

De nada adianta dispor de todas as condições materiais necessárias para a produção, se não houver um sincero e íntimo desejo ou entusiasmo daqueles que põem em marcha um processo produtivo. E a esse fator determinante de maior eficiência das tarefas é que se dá o nome de “produtividade do trabalho”, a qual depende exclusivamente da motivação interior do indivíduo.

A qualificação da mão-de-obra tem por finalidade ajudar a alcançar os objetivos da empresa, proporcionando oportunidades aos empregados de todos os níveis de obterem conhecimento à prática e a conduta referidas pela organização. A qualificação dos funcionários não é despesa, mas investimento precioso, cujo retorno é altamente compensador para a organização.

O treinamento é na verdade investimento empresarial destinado a capacitar uma equipe de trabalho. O treinamento desenvolve, inclusive as habilidades e destrezas que estão diretamente relacionadas com o desempenho do cargo atual ou de possíveis ocupações futuras. É um tipo de educação profissional mais específico do que formação profissional e aperfeiçoamento profissional. É um processo educacional para gerar mudança de comportamento. Seu conteúdo envolve transmissão de informação, desenvolvimento de habilidades, de atitudes e de conceitos.

Elevados índices de produtividade, quando inesperados, não significam necessariamente motivação no trabalho; podem resultar do desejo do funcionário chamar sobre si a atenção do superior ou ser uma vingança contra um grupo de “colegas” mais

comedidos no trabalho, que o tenham marginalizado. A compreensão dos subordinados, as boas relações humanas exigem mais do que saber seus nomes e datas de aniversários. Exigem, conhecimentos de suas aspirações e suas frustrações.

A produtividade exige o conhecimento dos indivíduos capazes de tirar proveito de um método de trabalho menos sujeito a regras rígidas a que permite a execução do serviço um pouco à maneira de cada um. Exige um ambiente propício ao aproveitamento de possibilidades e oportunidades.

“Por que a definição precisa da produtividade seria importante? Apenas por uma questão de julgamento, respondo. O desempenho de sua empresa precisa ser suavizado e julgado. Tal julgamento só poderá ser feito por comparação com outros desempenhos: da produtividade do país ou de outros países ou do seu concorrente mais próximo.” (Zampier, 1996, p. 242)

Conclui-se que a produtividade tem uma conceituação formal bastante recente, pois é através do incentivo que as empresas crescem, definem várias formas de ação e também a qualificação profissional visando o melhor desempenho para o aumento da produção. Para que isto ocorra são necessários alguns fatores fundamentais como a automotivação, a motivação, a qualificação profissional e tecnologia adequada. Além disso, os teóricos apontam para a administração participativa como a teoria que melhor se adequar ao equilíbrio administrativo e, conduzindo conseqüentemente, à produtividade.

CAPÍTULO 3 – METODOLOGIA

O objetivo deste trabalho visa o incentivo da produtividade e a qualificação profissional nas empresas e estará fundamentado na utilização: **Métodos Teóricos**, onde através dos antecedentes históricos identificaremos o objeto em investigação; **Métodos Empíricos**, para identificar a condição atual da empresa através de entrevistas e questionários direcionados aos funcionários, gerentes e clientes, histórias de vidas e tipos de observações; **Métodos Estatísticos**, para a obtenção de resultados em termos quantitativos.

3.1 Pesquisa Bibliográfica

Objetivando o aprofundamento do tema, utilizaremos a pesquisa bibliográfica buscando conhecimentos e informações, sobre administração, produtividade, qualificação da mão-de-obra, visando aprofundar o assunto através de publicações, livros, jornais ou revistas.

3.2 Pesquisa Documental

Buscaremos informações na própria empresa no sentido de que a partir de documentos como: Relatórios de produtividades, programas de qualificação, demonstrativo de resultados, relatórios financeiros e dados históricos, possamos compreender melhor o problema.

3.3 Pesquisa de Campo

A pesquisa de campo: fazer-se-a:

3.3.1 Universo e Amostra

O Universo pesquisado compreende os funcionários, fornecedores, gerentes, administradores e clientes das empresas: **Ótica Marcelle, Brasótica e Multinova**, que são aproximadamente, 16.534 pessoas, através da teoria de cálculos de amostragem se determinou o 2,05%, onde 11,8% (n=9) de funcionários e 1,3% (n=1) tanto de gerente como de administrador são da **Ótica Marcelle**, já 9,3% (n=6) de funcionários 1,5% (n=1) tanto de gerente como de administrador são da **Brasótica** e 10,1% (n=19) de funcionários com 0,53% (n=1) tanto de gerente como de administrador são da **Multinova** funcionários corresponde a 340 pessoas entrevistadas.

Tabela 3.3.1 Universo analisado da pesquisa de campo

Empresas	Nº de Func.	Nº de Fornec.	Nº de Gerentes	Nº de Admin.	Nº de Clientes
Ótica Marcelle	09	65	01	01	10.400
Brasótica	06	56	01	01	5.760
Multinova	19	27	01	01	186
Total	34	148	03	03	16346
Universo	16.534		Amostra		340

3.3.2 Procedimentos para Coleta de Dados

Se analisará as seguintes informações referente ao período estudado:

- Nível de satisfação do cliente com respeito a qualidade do produto.
- O retorno dos investimentos feitos em qualificação da mão-de-obra.
- A eficácia dos treinamentos de qualificação de mão-de-obra adotada pela empresa.
- Estratégias para a boa aceitação do produto no mercado.
- Fatores que levam automotivação aos funcionários.

- Desenvolvimento de programas para motivação dos funcionários.
- Criatividade do trabalho em grupo.
- Cooperativismo entre funcionários.
- Desempenho profissional nas empresas.
- Qualificação da mão-de-obra para melhor produtividade.
- A organização no ambiente externo.
- A importância da empresa no mercado consumidor.
- O nível de qualidade do produto conquista o consumidor.
- Relação funcionários / clientes da empresa.
- Condições favoráveis ao relacionamento entre empresa x funcionários.

3.3.3 Instrumentos utilizados

Utilizaremos questionários com perguntas dicotômicas, tricotômicas e de múltipla escolha auxiliando-nos da observação assistemática, não participante, em equipe, na vida real.

3.3.4 Sujeitos Entrevistados

Tabela 3.3.2 Amostra selecionada na aplicação de questionários

Empresas	Nº de Func.	Nº de Fornec.	Nº de Gerentes	Nº de Admin.	Nº de Clientes
Ótica Marcelle	09		1	1	100
Brasótica	06		1	1	100
Multinova	19		1	1	100
Total	34		3	3	300
Amostra			340 entrevistados		

3.4 Pesquisa de Estudo de Caso

A pesquisa de estudo de caso fazer-se-a:

Tabela 3.4.1 Universo analisado na pesquisa de estudo de caso

Empresa	Nº de Func.	Nº de Fornec.	Nº de Gerentes	Nº de Admin.	Total
Multinova	19	27	01	01	48
Ótica Marcelle	09	65	01	01	76
Total					124

3.4.1 Universo e Amostra

O universo pesquisado compreenderá os funcionários, fornecedores, gerentes e Administradores da empresa **Multinova** e da **Ótica Marcelle** que são 124 pessoas através da teoria de amostragem se determinou 1,3% (n=1) da **Ótica Marcelle** e 4,1% (n=2) da **Multinova** funcionários corresponde a 3 pessoas entrevistadas.

3.4.2 Procedimentos para a coleta de dados

- Se analisará a seguinte informação referente ao período estudado:
- Capaz para exercer a função dentro da empresa
- Fidelidade no aspecto familiar
- Situação familiar estável
- Aparência financeira regular
- Boa conduta na sociedade
- Estabilidade econômica em equilíbrio
- Bons relacionamentos com os colegas de trabalho

- Honestidade para com seus subordinados
- Nível de auto-estima
- Preconceito sofrido na empresa
- Apto a desempenhar bem as suas funções
- Equilíbrio e bom desempenho na sociedade
- Espírito de liderança
- Reconhecimento na forma de trabalho
- Considera-se emotivo

3.4.3 Instrumentos utilizados

Se analisará entrevistas semi-estruturada com perguntas abertas (focalizada, clica e dirigida) auxiliando-nos na observação sistemática participante, natural e artificial, em equipe e na vida real.

3.4.4 Sujeitos Entrevistados

Tabela 3.4.2 Amostra selecionada na aplicação de entrevistas da empresa

Multinova	Funcionário	Fornecedor	Gerente	Administrador	Total
Nº de entrevistados	4,1%	-	-	-	100%
Nº de pessoas	02	-	-	-	02

Tabela 3.4.3 Amostra selecionada na aplicação de entrevistas da empresa

Ótica Marcelle	Funcionário	Fornecedor	Gerente	Administrador	Total
Nº de entrevistados	1,3%	-	-	-	100%
Nº de pessoas	01	-	-	-	01

CAPÍTULO 4 – ANÁLISES DE DISCUSSÕES

Diante das constantes mudanças que ocorrem nos dias de hoje, foi necessário fazermos uma pesquisa nas empresas **BRASÓTICA**, **ÓTICA MARCELLE** e **MULTINOVA**, localizadas no centro comercial de Pinheiro. Concluímos que o incentivo da produtividade através da qualificação profissional nas pequenas empresas de Pinheiro é de vital importância, pois sabemos da dificuldade que os funcionários têm para se enquadrarem ao novo sistema. Observamos alguns pontos negativos dessa pesquisa bem como a insegurança de alguns funcionários na hora de responder o questionário com receio que tais respostas influenciariam na sua permanência ou não na organização, por outro lado encontramos alguns pontos positivos que fortaleceu mais a nossa pesquisa, algumas pessoas foram unânimes em responder da necessidade dessa pesquisa tendo a consciência de que cada vez mais é preciso capacitação profissional e qualificação da mão-de-obra.

Com relação a este cruzamento entre sexo e faixa etária concluímos que na **BRASÓTICA** 37,5% (n=3) são homens, sendo que 25% (n=2) correspondem à idade de 21 a 30 anos, que para 12,5% (n=1) são da faixa etária de 41 a 50 anos. No entanto 62,5% (n=5) são mulheres, porém, 12,5% (n=1) responderam ter até 20 anos, que 25% (n=2) de 21 a 30 anos e com o mesmo percentual confirmaram ser da faixa etária acima de 50 anos.

Já na **ÓTICA MARCELLE** responderam com 36,36% (n=4) sendo do sexo masculino, mas 18,18% (n=4) são da faixa etária de 21 a 30 anos, já 9,09% (n=1) de 31 a 40 anos, e o mesmo índice para aqueles que afirmam estar com 41 a 50 anos.

Na empresa **MULTINOVA** 95,23% (n=20) pertencem ao sexo masculino, no entanto, 4,76% (n=1) responderam pertencer à faixa etária até 20 anos, que para 57,14% (n=12) disseram estar na faixa etária de 21 a 30 anos, já 33% (n=7) afirmam estar na idade de 31 a 40 anos.

Tabela 4.1: Análise da relação entre Sexo X Faixa Etária nas empresas em estudo

Faixa etária	Sexo			
	Masculino		Feminino	
BRASÓTICA				
Até 20 anos			1	12,5
De 21 a 30 anos	2	25	2	25
De 31 a 40 anos			2	25
De 41 a 50 anos	1	12,5		
Acima de 50 anos				
TOTAL	08		100%	
ÓTICA MARCELLE				
Até 20 anos			2	18,18
De 21 a 30 anos	2	18,18	1	9,09
De 31 a 40 anos	1	9,09	2	18,18
De 41 a 50 anos	1	9,09	2	18,18
Acima de 50 anos				
TOTAL	11		100%	
MULTINOVA				
Até 20 anos	1	4,76		
De 21 a 30 anos	12	57,14		
De 31 a 40 anos	7	33,33	1	4,76
De 41 a 50 anos				
Acima de 50 anos				
TOTAL	21		100%	

Este cruzamento nos indicará a preferência da organização pelo sexo e idade dos funcionários e seus reflexos na representatividade da empresa junto ao mercado consumidor.

Diante disso, buscamos verificar em que faixa etária estão incluídos os empregados das três empresas pesquisadas, bem como verificar se tem preferência por sexo de seus colaboradores, e se ainda existe o velho preconceito na hora de contratar mulheres e pessoas com idade mais elevada.

É de fundamental importância para a organização ter em seu quadro funcional pessoas que acreditem na sua capacidade de vencer, de construir o sucesso, de transformar a realidade, independentemente de sexo ou idade.

Dentre as empresas aqui analisadas verificamos que a **BRASÓTICA** com 62,5% (n=5), a **ÓTICA MARCELLE** com 63,63% (n=4) assemelham-se em relação ao percentual de funcionários do sexo feminino, porém, a **MULTINOVA** com 95,23% (n=20) destaca-se das outras empresas em possuir uma maior quantidade do sexo masculino no seu quadro funcional.

Em relação à segunda variável as três empresas coincidem quanto a faixa etária de

21 a 30 anos, ficando a **BRASÓTICA** com 50% (n=4), a **ÓTICA MARCELLE** com 27,27% (n=3) e a **MULTINOVA** com 57,14% (n=12), porém, coincidem a **ÓTICA MARCELLE** com o mesmo percentual anterior para a idade de 31 a 40 anos, já A **MULTINOVA** com 38,09% (n=8).

Contudo perguntando aos funcionários se: Como você vê a atuação da mulher no mercado de trabalho?

O funcionário 1 da empresa **Ótica Marcelle** diz que:

[...] o nosso potencial cada dia mais tá sendo melhor, até muitas das vezes que vários homens.

Igualando-se o funcionário 1 da empresa **Multinova** que responde:

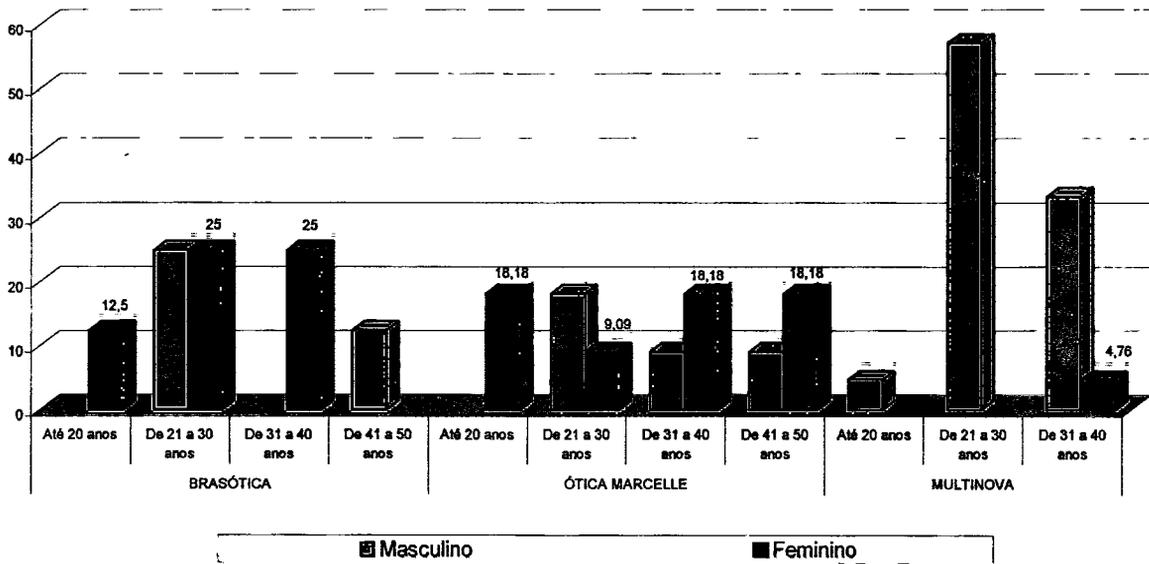
[...] o avanço hoje da mulher no mercado de trabalho é muito grande [...] as tarefas são divididas quase que meio a meio, em todos os setores nós temos mulheres [...] e a tendência é só cada vez mais crescer [...]

Coincidindo o funcionário 2 da empresa **Multinova** quando responde:

Hoje a concorrência é grande, a mulher está trabalhando de igual para igual e muitas das vezes melhor do que certos homens.

Concluimos com esta pesquisa, que nas empresas investigadas duas possuem como maioria o sexo feminino no seu quadro funcional, demonstrando que visão do mercado hoje está adequando-se as tendências oriundas de fortes mudanças no setor empresarial. Junto com a globalização apareceu o potencial da mulher, desde a década de 80 elas vêm crescendo cada vez mais e contabilizam incríveis conquistas, chegaram ao topo das grandes empresas, aos postos de comando da administração pública e às cadeiras importantes das universidades. Sendo assim, os funcionários entrevistados afirmam que, a participação da mulher na vida da família e no mercado de trabalho cresceu muito nos últimos anos, e tende a continuar crescendo. Por isso, ela é uma importante consumidora em potencial, a inserção no mercado vem causando alterações no seu perfil, e mudanças profundas e inovadoras na própria sociedade, uma característica da mulher moderna é a versatilidade, além de ser multifuncional.

Gráfico 4.1: Análise da relação entre Sexo X Faixa Etária nas empresas em estudo



4.1 Avaliando o nível de qualificação da mão-de-obra dos funcionários.

Com o cruzamento entre escolaridade e há quanto tempo trabalha nesta empresa. Verificou-se, que na **BRASÓTICA** 12,5% (n=1) dos funcionários que trabalham nessa empresa a menos de um ano e possui apenas o primeiro grau, já 62,5% (n = 5) afirmam terem cursado apenas o ensino médio, deste grupo 12,5% (n=1) responderam prestar serviço a menos de (01) um ano, para 25% (n=2) que diz fazer parte do grupo de funcionários entre um e três anos e o percentual de 25% (n=2) o restante se orgulham de integrar a estrutura interna da organização por um período, ou seja, entre quatro e seis anos, entretanto 25% (n=2) com uma melhor qualificação profissional e um nível de escolaridade superior à permanência na organização é acima de seis anos.

Na empresa **ÓTICA MARCELLE**, com apenas um ano de trabalho nessa empresa e com nível de escolaridade ensino fundamental corresponde a 9,09% (n=1), já 63,63% (n=7) possuem um grau de instrução mais elevado, ou seja, com o ensino médio completo, deste grupo fazem parte da organização entre um e três anos 36,36% (n=4) no entanto o percentual restante de 27,27% (n=3) explica que integram o quadro de funcionários a mais tempo exatamente acima de seis anos, por esse motivo conhecem bem as normas e

procedimentos da organização, para 9,09% (n=1) com nível superior e apenas um ano de integração nessa empresa porém grande a expectativa de crescimento pessoal e profissional, com o mesmo grau de instrução acima citado 18,18% (n=2) fazem parte da estrutura interna da empresa acima de seis anos, por tanto funcionários qualificados e peças importantes do sistema.

De acordo com dados coletados na **MULTINOVA** observou-se que 38,08% (n=8) dos funcionários possuem apenas o ensino fundamental, sendo que desse percentual 4,76% (n=1) encontra-se nessa empresa apenas um ano, já 23,80% (n=5) trabalham entre quatro e seis anos e acima de seis anos somente 9,52% (n=12), distribuídos da seguinte forma, 23,80% (n=5) dizem fazer parte da empresa entre um e três anos, já 9,52% (n=2) afirmam integrar o grupo a mais tempo, ou seja, seis anos, e acima desse período 23,80% (n=5) para 4,76% (n=1) possuem qualificação profissional e melhor preparação para o mercado de trabalho por possuir formação superior e tempo de permanência na empresa acima citado.

Tabela 4.1.1: Análise da relação entre Escolaridade X Tempo de Serviço

Tempo de Serviço	Escolaridade					
	1º grau		2º grau		3º grau incompleto	
BRASÓTICA						
Menos de 01			1	12,5		
De 01 a 03 anos	1	12,5	2	25		
De 04 a 06 anos			2	25		
Acima de 06 anos					2	25
TOTAL		08				100%
ÓTICA MARCELLE						
Menos de 01	1	9,09			1	9,09
De 01 a 03 anos			4	36,36		
De 04 a 06 anos						
Acima de 06 anos			3	27,27	2	18,18
TOTAL		11				100%
MULTINOVA						
Menos de 01	1	4,76				
De 01 a 03 anos			5	23,80		
De 04 a 06 anos	5	23,80	2	9,52		
Acima de 06 anos	2	9,52	5	23,80	1	4,76
TOTAL		21				100%

Esta análise nos mostra que com tempo de serviço na empresa e um grau de escolaridade elevado, diagnosticará um maior desempenho na organização trazendo bons

resultados com mão de obra qualificada.

Fizemos este cruzamento para termos uma melhor avaliação quanto a oportunidade de emprego ou de serviço, com um grau de escolaridade já não digo elevado, mais pelo menos um nível médio, pois só assim conseguiremos um bom resultado para a organização.

Quando se trabalha em uma empresa com determinado tempo de serviço, é necessário que para o maior desempenho nas funções é preciso treinamento qualificado, curso de especialização para obtenção de conhecimentos específicos e o reconhecimento, diagnosticado um maior desempenho com mão de obra de qualidade, fazendo assim que você cresça galgando posto mais elevado dentro da organização. A formação continuada não é moda passageira. Reflete o mundo cada vez mais veloz em que vivemos, que se renova a cada instante. (Prado, Ricardo, Revista Nova Escola, Editora Abril, 2003, pág. 18).

A respeito deste cruzamento detectamos que na empresa **BRASÓTICA** com 62,5% (n=5) **ÓTICA MARCELLE** com 63,5% (n=7) e **MULTINOVA** com 57,12% (n=12) dos funcionários coincidiram as respostas com relação ao nível de escolaridade do ensino médio, sendo que a **ÓTICA MARCELLE** destaca-se com 27,27% (n=3) de funcionários com ensino superior, já a **MULTINOVA** é a empresa que detém a maior quantidade de funcionários com ensino fundamental, correspondendo a 34,78% (n=8).

Para a alternativa quanto ao tempo de permanência na empresa, entre 1 a 3 anos coincidiram na resposta a **BRASÓTICA** com 37,5% (n=3), e **ÓTOCA MARCELLE** com 36,36% (n=4), porém a **MULTINOVA** detém o percentual de, 33,32% (n=7) de funcionários no período de 4 a 6 anos, e para permanência na empresa acima de 6 anos a **ÓTICA MARCELLE** com 45,45% (n=5) e a **MULTINOVA** com 38,08% (n=7) isso indica que há integração entre funcionários e empresa.

Contudo perguntando aos funcionários se: Você acredita que o grau de

escolaridade elevado oferece maiores oportunidades no mercado de trabalho?

O funcionário 1 da empresa Ótica Marcelle diz:

[...] Isto oferece um melhor desempenho dentro do trabalho e ate mesmo do lado pessoal de cada funcionário.

Assemelhando-se o funcionário 1 da empresa Multinova quando argumenta que:

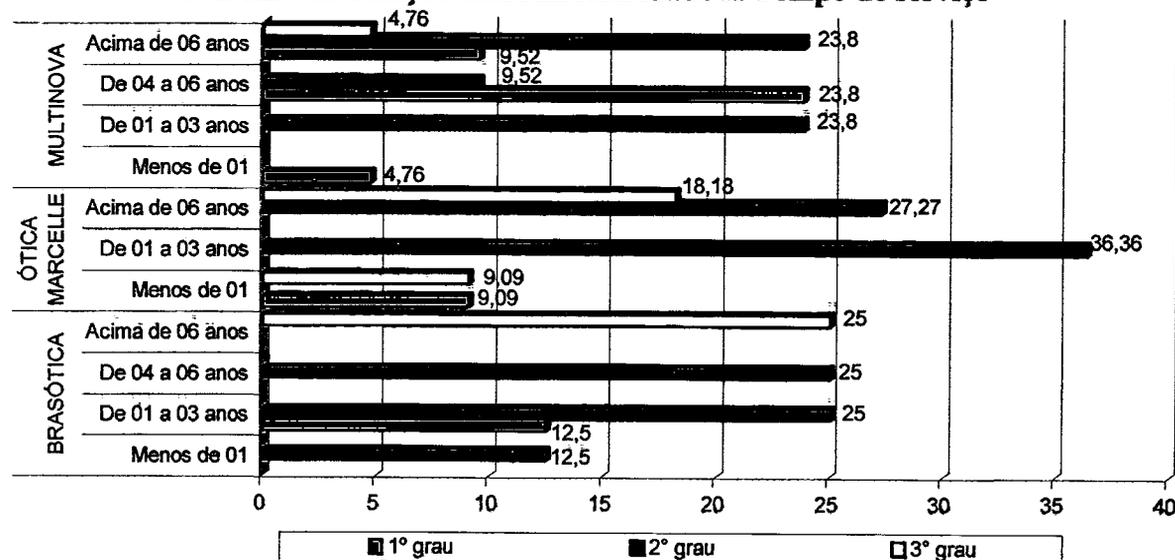
[...] quanto maior for o seu grau de escolaridade mais fácil ele arranjara um serviço e se firmara no mercado de trabalho.

Coincidindo o funcionário 2 da empresa Multinova que diz:

[...] Então quanto melhor o grau de instrução, melhor o funcionário tem para se desenvolver os seus, a sua parte de trabalho.

Concluimos que as empresas precisam descobrir quais são seus pontos fortes e fracos para que possam investir e fazer desses pontos o diferencial tão necessário em qualquer organização. O mercado exige profissionais cada vez mais qualificados e, portanto, o nível de escolaridade é fundamental. Devido a grande concorrência por uma vaga no mercado de trabalho, os que estiverem mais preparados responderão às expectativas impostas pelas organizações no que se refere a construção de um quadro funcional competente. Ainda observando que os entrevistados são categóricos em afirmar que o individuo precisa se reciclar, adquirir conhecimentos estando assim mais apto a concorrer a uma vaga no mercado de trabalho outrora tão competitivo.

Gráfico 4.1.1: Análise da relação entre Escolaridade X Tempo de serviço



Com esta pesquisa constatamos que 37,5% (n=3) da **BRASÓTICA**, já 27,27% (n=3) da **ÓTICA MARCELLE** e 19,05% (n=4) da **MULTINOVA** disseram sim, que possuem cargo. No entanto, responderam não 62,5% (n=5) da **BRASÓTICA**, para a **ÓTICA MARCELLE** 72,73% (n=8) e para a **MULTINOVA** 80,95% (n=17).

Com esta pesquisa constatamos que o nível de escolaridade é fundamental para o alcance de sucesso profissional. Na **BRASÓTICA** observou-se que 12,5% (n=1) não ocupam cargo e possui somente o ensino fundamental, já 62,5% (n=5) afirmam terem o curso médio, desse grupo 12,5% (n=2) ocupa o cargo de chefe de seção, mais 50% (n=4) responderam que a concorrência é grande e falta qualificação, o percentual restante 25% (n=2) possui nível superior e desempenham cargo de gerente administrativo com 12,5% (n=1) e gerente de vendas com 12,5% (n=1).

Na empresa **ÓTICA MARCELLE** verificou-se que o gerente administrativo e o gerente de vendas com o percentual de 18,18% (n=2) isto é, 9,09% (n=1) respectivamente, possui cargos devido a qualificação profissional e o auto grau de instrução que possuem, para 9,09% (n=1) respondeu ter cursado somente o ensino médio, más por receber treinamentos constantes ocupa o cargo de chefe de laboratório, 72,72% (n=8) afirmam apenas desempenhar função apenas dentro da organização, deste grupo 9,09% (n=1) com o nível de escolaridade do ensino fundamental, para 54,54% (n=6) e curso do ensino médio acreditam não possuir qualificação suficiente para ocupar cargo e por fim 9,09% (n=1) diz possuir nível superior mais a concorrência nos setores internos da empresa é muito grande.

De acordo com Análise feito na **MULTINOVA** foi diagnosticado que 4,76% (n=1) com nível superior e ocupando cargo de gerente administrativo possuem maior responsabilidade de crescimento profissional no mercado de trabalho já 4,76% (n=1) devido a grande experiência adquirida no setor, ocupa cargo de gerente de produção apesar de ter cursado apenas o ensino médio, para 9,52% (n=2) afirmam ter o grau de escolaridade médio

mas devido às oportunidades de crescimento profissional e incentivo que recebem da organização ocupam cargo de líderes de equipe, do percentual restante 80,94% (n=17), dizem que desempenham apenas função, desse grupo 33,33% (n=7) cursaram apenas o primeiro grau e com segundo completo 47,61% (n=10), mas reconhecem que o mercado de trabalho está cada vez mais exigente com os profissionais.

Tabela 4.1.2: Análise da relação entre Escolaridade X Cargo

Cargo	Escolaridade					
	1º grau		2º grau		3º grau incompleto	
	F	%	F	%	F	%
BRASÓTICA						
Chefe de Loja			1	12,5		
Gerente Administrativo					1	12,5
Gerente de Vendas					1	12,5
Não Opôs	1	12,5	4	50		
TOTAL	08			100%		
ÓTICA MARCELLE						
Gerente Administrativo					1	9,09
Gerente de Vendas					1	9,09
Chefe de Laboratório			1	9,09		
Não Opôs	1	9,09	6	54,54	1	9,09
TOTAL	11			100%		
MULTINOVA						
Gerente Administrativo					1	4,76
Gerente de Produção	1	4,76				
Líder de Equipe			2	9,52		
Não Opôs	7	33,33	10	47,61		
TOTAL	21			100%		

Esta análise de acordo com a escolaridade e o cargo que ocupa, propiciará um maior desempenho para uma melhor qualificação de mão de obra na organização.

É importante que para termos qualquer função em uma organização é fundamental um bom nível de escolaridade, pois com conhecimento fluirá um melhor desempenho nas tarefas dentro da empresa, elevando-se a qualificação de mão-de-obra, pois mão-de-obra qualificada é sinônima de produtividade dentro de uma organização, é justamente o que está dando certo em muitas empresas, a qualidade total em serviços.

Na realidade para qualquer empresa prosperar em suas atividades profissionais por menor que seja, tem que existir organização, se for com pessoas com um bom nível de escolaridade, pois esse nível é que faz a empresa crescer convicta de que está dando certo,

propiciando um melhor objetivo dentro da organização. Para a organização, o cargo constitui a base da aplicação das pessoas nas tarefas organizacionais. Para a pessoa, o cargo constitui uma das maiores fontes de expectativas e de motivação na organização. (Chiavenato, Idalberto, 2002, pág 269).

Feito o cruzamento entre escolaridade e cargo, observou-se que as três empresas assemelham-se quando o assunto abordado é o nível de instrução, sendo que a **BRASÓTICA** 62,5% (n=5) têm segundo grau completo, a **ÓTICA MARCELLE** com 63,63% (n=7) e **MULTINOVA** com 57,13% (n=12), é importante ressaltar que o percentual de nível superior incompleto é quase que semelhante as duas, **BRASÓTICA** com 25% (n=2), **ÓTICA MARCELLE** com 27,27% (n=3), ficando a **MULTINOVA** com apenas 4,76% (n=1) porem, o índice de funcionários que concluíram somente o primeiro grau é de 38,09% (n=8) na **MULTINOVA**.

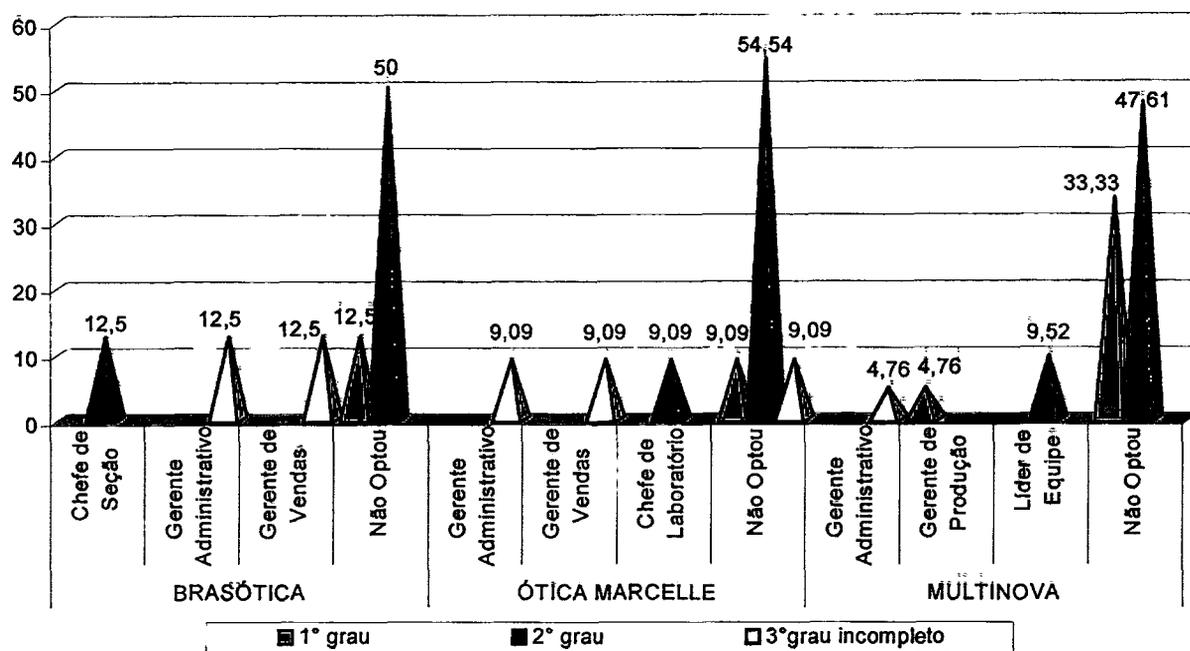
Já na segunda variável, observamos que houve coincidência com as três empresas, **BRASÓTICA** com 62,5% (n=5), **ÓTICA MARCELLE** com 72,72% (n=8) e **MULTINOVA** com 80,94% (n=17), este percentual de funcionários desempenham apenas função. Ocupando cargo a **BRASÓTICA** 12,5% (N=1) e **ÓTICA MARCELLE** 9,09% (n=1) são gerente de vendas e administrativo, e a **MULTINOVA** com 9,52% (n=2) desempenham cargo de líder de equipe.

Verificamos que na **BRASÓTICA** o quadro funcional se destaca pelo nível de conhecimentos mais elevado em relação às outras duas empresas, pois quanto maior o grau de qualificação, maiores chances de a empresa competir no mercado.

Concluimos que para o profissional obter sucesso é necessário está em constante evolução, acompanhar as exigências do mercado e para isso, o nível de escolaridade é de fundamental importância. Qualquer empresa gostaria de ter em seu quadro funcional pessoas gabaritadas para poderem executar suas funções com eficácia, e que o grau de instrução influ

muito quando se trata de ocupação de um cargo de expressão dentro do ambiente organizacional.

Gráfico 4.1.2: Análise da relação entre Escolaridade X Cargo



De acordo com pesquisa feita com os funcionários da **BRASÓTICA** percebeu-se que 50% ($n = 4$) aprovaram o treinamento aplicado por uma empresa especializada e o avaliaram com (bom) para seu desempenho profissional, com esse mesmo resultado ficou o curso de capacitação dado pelo gerente da organização para 25% ($n = 2$), e o restante de 25% ($n = 2$) não tiveram ainda a oportunidade de receberem cursos de aperfeiçoamento e reconhecem a necessidade de participarem de treinamentos para um melhor desempenho profissional.

De acordo os dados coletados na **ÓTICA MARCELLE**, curso de treinamento para o desempenho da função foi dado por empresa especializada para 45,45% ($n = 5$), e por gerente para 36,36% ($n = 4$) que os classificaram como (bom), pois o atendimento diferenciado e profissional qualificado faz a diferença na empresa, no entanto esse mesmo treinamento foi avaliado como insuficiente por 9,09% ($n = 1$) e 9,09% ($n = 1$) afirmam não

terem participado de cursos de capacitação para o desempenho da função, mas reconhecem que é de suma importância para a qualidade do serviço/produto oferecido pela organização.

Na empresa **MULTINOVA**, funcionários que afirmam terem recebido treinamento para o desempenho da função e o classificaram com sendo bom somam o percentual de 33,32% (n=7) sendo 14,28% (n=3) aplicado por empresa especializada, 14,28% (n=3) por gerente e 4,76% (n=1) por recursos humanos, esse mesmo curso profissionalizante foi avaliado como razoável para 4,76% (n=1) tendo recebido por empresa especializada, 14,28% (n=3), que foram treinados pelo gerente, já 47,61% (n=10) diz não terem participado de programas de capacitação profissional para o desempenho da função por terem experiência.

Tabela 4.1.3: Análise da relação entre Quem deu Treinamento X Avaliação do Treinamento

Avaliação do treinamento	Quem deu o treinamento							
	Empresa especializada		Gerente		RH		Mão de obra	
BRASOTICA								
Bom	4	50	2	25				
Insuficiente								
Razoável								
Não Capaz							2	25
TOTAL	21				100%			
ÓTICA MARCELLE								
Bom	5	45,45	4	36,36				
Insuficiente			1	9,09				
Razoável								
Não Capaz							1	9,09
TOTAL	21				100%			
MULTINOVA								
Bom	3	14,28	3	14,28	1	4,76		
Insuficiente								
Razoável	1	4,76	3	14,28				
Não Capaz							10	47,61
TOTAL	21				100%			

Este cruzamento da necessidade de treinamento com relação à avaliação do mesmo dará subsídios da necessidade do melhor desempenho e a obtenção de um nível de qualificação de mão de obra através do treinamento.

Incentivar o treinamento constante é saber explorar a inteligência e o

conhecimento dos funcionários é um fator importante para os dias de hoje, pois os funcionários têm que assumir mais e mais responsabilidade, por outro lado a empresa também estimula os funcionários para se capacitarem, na realidade as organizações terão que adaptar seus funcionários a dinâmica constante das mudanças.

Nas empresas, sua principal missão será transformar informação em conhecimentos e ação, pois através de informação e treinamento se dará um melhor desempenho nas funções dentro de uma organização só aumentando assim o nível de qualificação de mão-de-obra. Os critérios de eficácia do treinamento tornam-se significativos quando considerados em conjunto com as mudanças no ambiente organizacional e nas demandas sobre a organização.(Chiavenato, Idalberto, 2002. p. 432).

Com o cruzamento entre as três empresas com relação quem aplicou o treinamento, a **BRASÓTICA** com 50% (n=4), a **ÓTICA MARCELLE** com 45,45% (n=5) e **MULTINOVA** com 28,56% (n=6) foi ministrado curso pela gerência, destacando a **MULTINOVA** com um número elevado de funcionários que não receberam treinamento, sendo o percentual de 47,61% (n=10).

Em relação à segunda variável coincidiram às respostas em relação a avaliação do treinamento as empresas **BRASÓTICA** com 75% (n=6), e **ÓTICA MARCELLE** com 88% (n=9) que classificaram o treinamento como bom.

Contudo perguntamos aos funcionários se: No seu ponto de vista a empresa deve investir em treinamentos?

O funcionário 1 da empresa **Ótica Marcelle** argumenta que:

Sim, hoje cada dia mais as pessoas tem que ta empenhados em saber o melhor [...] Assemelhando-se o funcionário 1 da empresa **Multinova** quando diz:

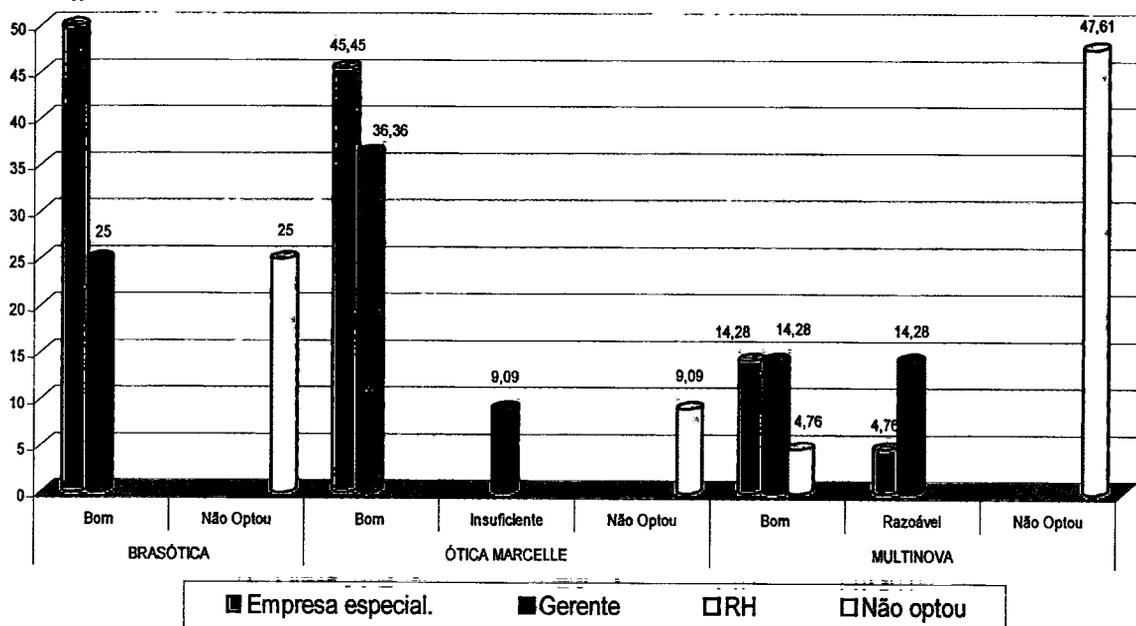
[...] Porque a empresa investindo em treinamento ela garante uma rentabilidade maior e com isso ganha o empregado e ganha a empresa [...]

Sendo que o funcionário 2 da empresa **Multinova** diz:

Sim, porque hoje um funcionário treinado e rendimento para a empresa.

Através do treinamento a empresa visa adaptar as pessoas para o exercício de determinada função ou para a execução de tarefas específicas na organização. Seus objetivos são mais restritos e imediatos visando dar elementos essenciais para o exercício de um presente cargo, preparando-a adequadamente. Concluímos desta forma a necessidade da implantação de programa de capacitação profissional aos funcionários de algumas empresas, face um alto índice afirmarem não terem recebido curso de capacitação. Portanto, os funcionários entrevistados afirmam que o homem precisa sentir-se em constante desenvolvimento, pois treinamentos constantes demonstram o interesse da empresa em seu crescimento pessoal, os fazem melhores funcionários e melhores seres humanos, aumentam seu comprometimento e auto-estima.

Gráfico 4.1.3: Análise da relação entre Quem deu o treinamento X Avalie o treinamento



4.2 Checando os procedimentos de treinamento implantados pela organização.

Com esta Análise podemos observar que as organizações precisam direcionar suas atenções aos procedimentos de treinamento dos seus funcionários e conseqüentemente constatar a necessidade de fazê-lo dentro da organização.

Na empresa **BRASÓTICA** foi constatado que 62,5% (n=5) dos funcionários já fizeram curso de aperfeiçoamento por questão de necessidade profissional, avaliando como muito proveitoso, enquanto 37,5% (n=3) desses funcionários disseram não terem feito curso e não opinaram em questão da realização dos mesmos.

Na **ÓTICA MARCELLE** 36,36% (n=4) fizeram cursos de aperfeiçoamento, buscando assim uma melhor colocação no mercado de trabalho, vendo como necessidades para sua profissão, para 63,63% (n=7) responderam não terem feito nenhum curso, por isso não optaram, talvez por falta de conhecimento ou de visão das necessidades dos mesmos.

De acordo com a pesquisa na empresa **MULTINOVA** 9,52% (n=2) dos funcionários responderam que já fizeram treinamento e a avaliação feita por eles foi de grande necessidade profissional, porém 90,4% (n=19) não fizeram cursos e não opinaram pela realização dos mesmos, talvez por não perceberem o grau de importância desses treinamentos em sua trajetória profissional.

Tabela 4.2.1: Análise da relação entre Cursos de Aperfeiçoamento. X Realização de Cursos

A realização desses cursos	Cursos de Aperfeiçoamento			
	Sim		Não	
BRASÓTICA				
Necessidade Profissional	5	62,5		
Influência dos amigos				
Não Opina			3	37,5
TOTAL	08			100%
ÓTICA MARCELLE				
Necessidade Profissional	4	36,36		
Influência dos amigos				
Não Opina			7	63,63
TOTAL	11			100%
MULTINOVA				
Necessidade Profissional	2	9,52		
Influência dos amigos				
Não Opina			19	90,40
TOTAL	21			100%

Este cruzamento de acordo com a realização de cursos de capacitação, nos indicará o grau da necessidade de aperfeiçoamento, objetivando bons resultados a serem

aplicados nos procedimentos na organização.

Diante desta Análise podemos avaliar as reais necessidades da realização de cursos de capacitação oferecidos pela empresa para que os funcionários tenham condições e motivação de desempenhar com aptidão suas tarefas, sentindo-se valorizado e conseqüentemente aptos a desenvolver trabalho em equipe, buscando sempre os interesses da organização. Funcionário treinado é motivo de crescimento pessoal e profissional, de compromisso com a organização. O funcionário precisa satisfazer as necessidades de seus clientes e para que isso aconteça será preciso está sempre antenados para as reais mudanças no mercado.

A partir do momento que a empresa investir no quadro de seus funcionários, com certeza haverá grandes mudanças no que tange a estrutura interna e externa da organização. A realização de treinamentos constante na empresa só trará benefícios para a organização facilitando a comunicação e fazendo com que o funcionário se importe cada vez mais com a competitividade e com um atendimento eficaz, ou seja, mais acertado.

Pode ser ministrado através de funcionários, supervisores ou especialistas de staff. Não requer acomodações ou equipamentos especiais e constitui a forma mais comum de transmitir os ensinamentos necessários aos empregados. Encontra grande acolhida, em razão de sua prática habilidade, pois o empregado aprende enquanto trabalha. (Chiavenato Idalberto, 2002, Pág. 513)

Constatamos que das empresas em pesquisa a **BRASÓTICA** é a que mais investe nos seus funcionários, respondendo que receberam treinamento o percentual de 62,5% (n=5), sendo o inverso para a **ÓTICA MARCELLE** com 63,63% (n=7) e **MULTINOVA** com 90,4% (n=19) que receberam nenhum tipo de aperfeiçoamento profissional dado pela organização.

De acordo com a segunda variável, coincidem as respostas das três empresas, pois acham que cursos de qualificação são uma necessidade profissional, destacando-se a **BRASÓTICA** com 62,5% (n=5). No entanto predomina a opção não optou entre os funcionários da **ÓTICA MARCELLE** com 63,63% (n=7) e **MULTINOVA** com 90,4%

(N=19) de não haver investimento nos recursos humanos dessas organizações.

Analisando a pesquisa feita entre as empresas citadas, concluímos que investir nos recursos humanos da organização não é desperdício e sim uma necessidade, pois é através dessa estratégia que há a possibilidade de aperfeiçoar de maneira inovadora todos os segmentos, privilegiando e incentivando os seus funcionários a alcançarem a excelência nos produtos/serviços oferecidos às pessoas.

Contudo perguntamos aos funcionários se: Na sua opinião o que você acha necessário para o melhor desempenho na sua função?

O funcionário 1 da empresa **Ótica Marcelle** responde que:

Salário, sim, porque ate mesmo da oportunidade da gente procurar ter uma boa qualificação.

Diferenciando o funcionário 1 da empresa **Multinova** quando afirma:

[...] O que eu acho necessário seria um maior conhecimento [...] curso para que a gente possa ter uma noção mais, como dizemos globais do gerenciamento de uma empresa [...]

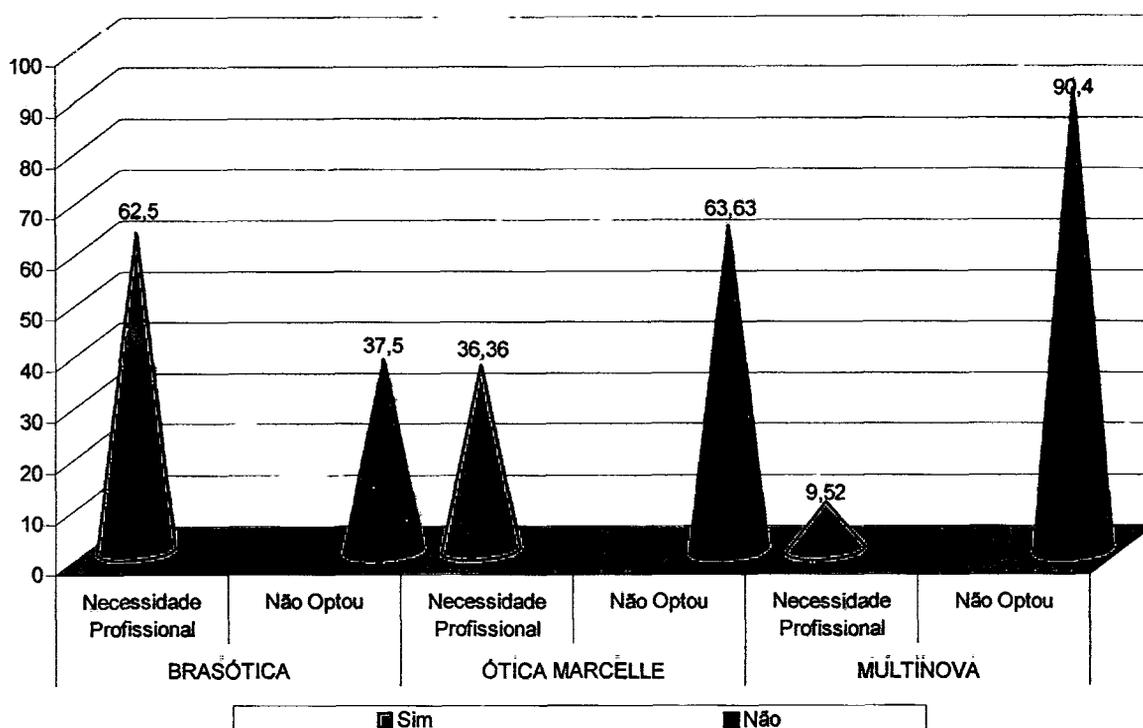
Assemelhando-se o funcionário 2 da mesma empresa quando responde:

Participar de cursos, palestras e algumas oficinas dentro da área da minha função.

A permanência de qualquer empresa no mercado depende do envolvimento de todos os fatores inclusos no processo de produzir/servir. No entanto, investir em recursos humanos é o maior retorno que uma organização pode ter, já que o reflexo de um quadro de funcionários capacitados é o sucesso da mesma diante do mercado emergente e globalizado. Diante de tal conclusão, destacamos a necessidade que algumas empresas têm de reciclarem seus talentos humanos, onde foi observado que apesar de possuir um número maior de colaboradores, é a que menos investe no referido recurso. As empresas deverão repensar diante da cultura de que a quantidade produz mais do que a “qualidade”. Portanto, os funcionários entrevistados priorizam muitos os cursos de capacitação e treinamentos oferecidos pelas empresas, direcionando, também a importância que faz um salário digno para que possam desfrutar além do que lhes é destinado pela organização, procurando assim meios

de investir em seu próprio desenvolvimento.

Gráfico 4.2.1: Cursos de Aperfeiçoamento X Realização desses cursos



De acordo com esta pesquisa, responderam sim, que existe rodízio das funções 37,5% (n=3) dos funcionários da **BRASÓTICA**, 45,45% (n=5) da **ÓTICA MARCELLE** e 71,43% (n=15) da **MULTINOVA**, e para os que disseram não, o percentual de 62,5% (n=5) da **BRASÓTICA**, já 54,55% (n=6) da **ÓTICA MARCELLE** e 28,57% (n=6) da **MULTINOVA**.

Quando nos referimos se é feito o controle de produtividade foram unânimes em afirmar que sim 62,5% (n=5) da **BRASÓTICA**, para 45,45% (n=5) da **ÓTICA MARCELLE** e 90,48% (n=19) da **MULTINOVA**. Porém, ao contrário da resposta anterior a **BRASÓTICA** com 37,5% (n=3), para 54,55% (n=6) da **ÓTICA MARCELLE** e 9,52% (n=2) para a **MULTINOVA**.

De acordo com a pesquisa feita na **BRASÓTICA** diagnosticamos que no período

de 02 anos 12,5% (n=1) afirmaram existir rodízio na função e responderam que o controle de produtividade dos funcionários é feito global, enquanto que o mesmo percentual não optou. Esse mesmo percentual afirma que no período de até (01) um ano há rodízio na função e que o controle de produtividade é feito por setor sendo que o mesmo índice de funcionário não opinou. Não opinaram também alguns funcionários com o mesmo índice anterior de não haver rodízio na função, mais afirmaram que o controle de produtividade é feito individualmente. No entanto mesmo percentual anteriormente citado afirma que existe rodízio na função no período de mais de (02) dois anos e que 25% (n=25) não opinaram.

Na **ÓTICA MARCELLE** os funcionários responderam que no período de (02) dois anos 18,18% (n=2) confirmaram que há rodízio na função e se encontram satisfeitos, enquanto ao controle de produtividade na empresa esses mesmos funcionários responderam que é feito de forma global, enquanto que o mesmo percentual confirma o período de duração com o mesmo controle de produtividade anterior. No entanto só 9,09 (n=1) opinaram ser feito rodízio na função, dentro do período de mais (02) dois anos e que é realizado o controle de produtividade por equipe, e que 54,45% (n=6) não quiseram opinar.

Na empresa **MULTINOVA** 66,65% (N=14) dos funcionários afirmaram que há rodízio na função no período de até (01) um ano, sendo que 9,52% (n=2) optaram por dizer que o controle de produtividade é feito global, que 33,33% (n=7) é feito o controle setorial, e que 14,28% (n=3) disseram ser feito o acompanhamento da produtividade por equipe, no entanto 4,76% (n=1) acham que esse mesmo controle é feito individualmente, enquanto que esse mesmo percentual não opinou, talvez por falta de conhecimento ou por estar pouco tempo nessa empresa. Já 9,52% (n=2) defendem que há rodízio na função no período de (02) dois anos, mas 4,76% (n=1) diz que o controle da produtividade é realizado por setor e o mesmo percentual defende que é feito por equipe. Em contra partida com o mesmo índice anterior afirma ser realizado rodízio na função com mais de (02) dois anos e confirmam que o

controle de produtividade é realizado por equipe, sendo que 19,04% (n = 4) preferiram não opinar.

Tabela 4.2.2: Análise da relação entre Período Rodízio de Função X Controle Produtividade

Controle de Produtividade	Período rodízio de função							
	Até 03 anos		04 a 06 anos				Mais de 6 anos	
	F	%	F	%	F	%	F	%
BRASÓTICA								
Global			1	12,5			1	12,5
Setorial	1	12,5					1	12,5
Por equipe								
Individual							1	12,5
Não Opinou					1	12,5	2	25
TOTAL	08				100%			
ÓTICA MARCELLE								
Global			2	18,18	2	18,18		
Setorial								
Por equipe					1	9,09		
Individual								
Não Opinou							6	54,5
TOTAL	11				100%			
MULTINOVA								
Global	2	9,52						
Setorial	7	33,33	1	4,76				
Por equipe	3	14,28	1	4,76	1	4,76	2	9,52
Individual	1	4,76						
Não Opinou	1	4,76					2	9,52
TOTAL	21				100%			

Esta análise do período de rodízio das funções em relação a sua importância indicará qual o melhor procedimento de treinamento a ser implantado na organização.

O rodízio de funções é uma estratégia eficiente, para que os funcionários conheçam os setores, as normas e os procedimentos da organização, é a maneira mais prática de integração entre os componentes dos vários segmentos, não esquecendo que dessa forma é necessário que haja investimento em cursos de capacitação, desenvolvimento de habilidades e, portanto maior crescimento profissional e pessoal.

São pequenas e importantes iniciativas que agem positivamente nas pessoas e fazem com que elas se sintam valorizadas, motivação e entusiasmo são fundamentais para o desempenho da função desde que esteja no lugar certo, e o principal objetivo do rodízio é esse, visualizar a aptidão de cada um. Mesmo nas operações automatizadas a produtividade a

nível de organização e de instituição depende inteiramente do desempenho do elemento humano. (Bergamini, 1998, pág 248).

Com esta análise do cruzamento, observamos que os funcionários da **BRASÓTICA** com 12,5% (n=1) afirmam que o rodízio de função é feito em até um ano, já para esse mesmo período a **MULTINOVA** destaca-se com o percentual de 66,65% (n=14), para 12,5% (n=1) na **BRASÓTICA** a duração é de dois anos, para essa mesma empresa foi divulgado que a mudança é acima de dois anos, concordando com essa afirmação 27,27% (n=3) dos empregados da **ÓTICA MARCELLE**. No entanto, a quantidade de colaboradores que disseram não haver mudanças de funções é a maioria, ficando 62,5% (n=5) para a **BRASÓTICA** e para a **ÓTICA MARCELLE** 54,54% (N=6), somente 19,04% (N=4) concordaram com essa resposta na **MULTINOVA**.

Em relação à segunda variável 25% (n=2) dos funcionários da **BRASÓTICA**, que o controle de produtividade é feito global, concordando com essa afirmação 36,36% (n=4) da **ÓTICA MARCELLE**, já na **BRASÓTICA** 25% (N=2) e **MULTINOVA** com 38,09% (n=8) disseram que é feito por setor. Classificaram como sendo por equipe 9,09% (n=1) da **ÓTICA MARCELLE** e 33,32% (n=7) da **MULTINOVA**.

Contudo perguntando aos funcionários se: Você considera que a mudança de função colabora para o desenvolvimento do funcionário e da empresa?

O funcionário 1 da empresa **Ótica Marcelle** questiona que:

Sim [...] no caso assim de uma substituição, de uma falta de funcionário alguém sabendo um pouco já pode exercer a função.

Assemelhando-se o funcionário 1 da empresa **Multinova** quando diz:

[...] ganha os dois, porque é um estímulo a mais pro funcionário e pra empresa [...] Ter uma visão mais ampla que ele pode alcançar e não ficar somente em uma função com um período muito longo.

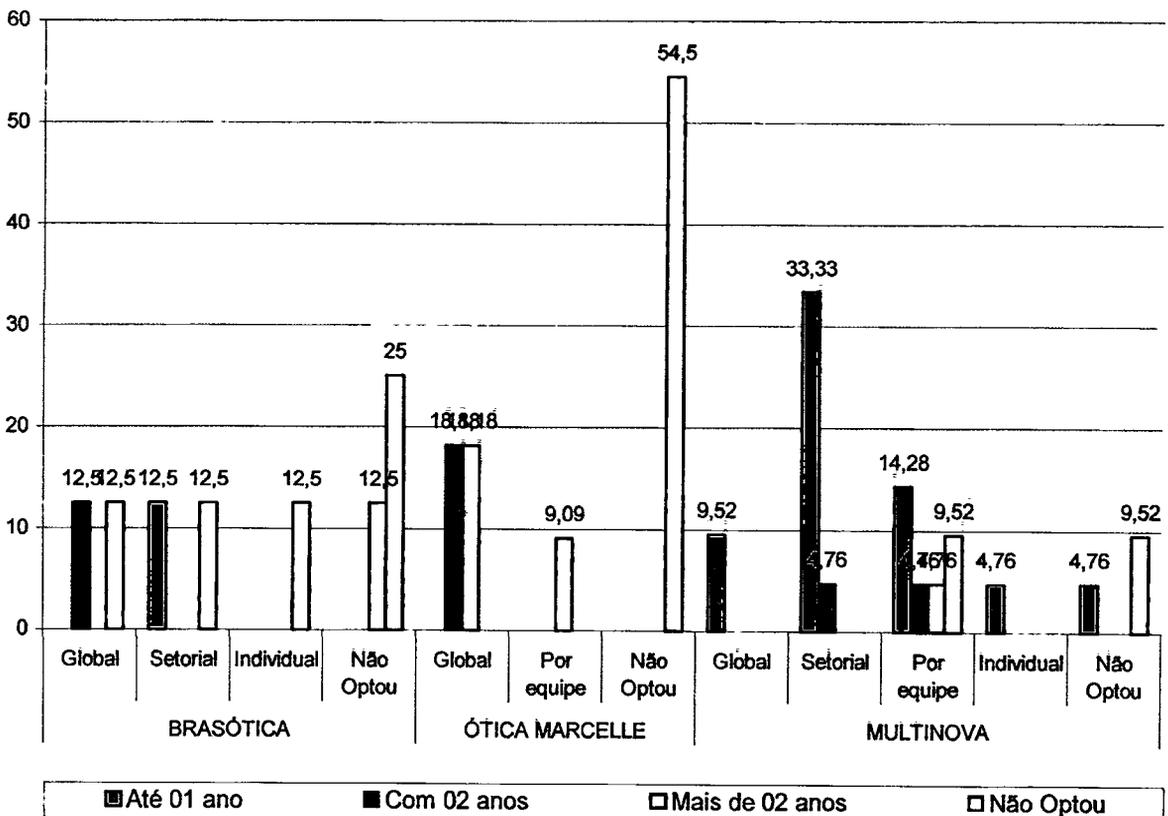
Coincidindo também o funcionário 2 da empresa **Multinova** quando responde que:

Sim, porque hoje uma empresa que ta num elevado desenvolvimento precisa de

pessoas capacitadas para ocupar vários cargos.

Chegamos à conclusão que o rodízio funcional é uma estratégia importante e que tal ação vem crescendo entre as empresas, fazendo com que seus funcionários depositem confiança nos procedimentos das mesmas. Há um reflexo significativo no conceito que cada colaborador constrói da organização na qual trabalha. Tomamos como o exemplo a empresa que anualmente utiliza o rodízio, portanto, outras organizações deveriam segui-la já que se trata de uma atividade moderna e útil ao crescimento das empresas e conseqüentemente do funcionário. Observamos que os funcionários entrevistados compartilham da mesma opinião, pois acreditam que essa estratégia só tende a beneficiar as duas partes e muita das vezes faz com que o funcionário descubra a sua verdadeira vocação e desenvolva o seu potencial, não se acomodando somente em um setor, e sim garantindo um maior desempenho e contribuindo para uma melhor qualidade nos produtos e serviços.

Gráfico 4.2.2: Análise da relação entre Período rodízio de função X Controle de produtividade



De acordo os dados coletados nesta pesquisa, constatamos que o treinamento foi importante para 100% (n=6) dos funcionários da empresa **BRASÓTICA**, para 77,78% (n=9) dos funcionários da empresa **ÓTICA MARCELLE** e para 100% (n=11) dos funcionários da **MULTINOVA**, pois responderam sim. Porém, afirmando que não 22,22% (n=2) dos funcionários da **ÓTICA MARCELLE**.

Através dos dados coletados, verificamos com este cruzamento que na empresa **BRASÓTICA** foi detectado que 37,5% (n=3) dos funcionários confirmaram que a empresa atua no mercado de (06) seis a (10) dez anos, sendo que 12,5% (n=1) dos funcionários avaliaram que a importância do treinamento foi muito importante para aumentar seu grau de conhecimento, e o mesmo percentual acredita ser primordial para o seu crescimento pessoal, foi detectado o mesmo índice de funcionários que avaliaram de extrema importância ser reciclado, optando por um crescimento profissional satisfatório. No entanto 137% (n=11) dos funcionários atestam que a empresa se encontra no mercado a mais de (10) dez anos, porém 50% (n=4) dos funcionários avaliam a importância do treinamento como sendo uma necessidade constante, que 25% (n=2) dos funcionários opinaram pelo treinamento como sendo um fator de auto-realização, que 12,5% (n=1) dos funcionários diz que se faz importante porque leva uma orientação profissional direcionada na profissão, que 37% (n= 3) dos funcionários avaliam o treinamento direcionado ao crescimento profissional e que somente 12,5% (n=1) não sugeriram nada. Somente 25% (n=2) atestam não saber nada.

Através dos dados coletados neste cruzamento, na empresa **ÓTICA MARCELLE** podemos mostrar que 27,27% (n=3) confirma que sua empresa atua no mercado de (06) a (10) anos, dizendo que 9,09% (n=1) julgam o grau de treinamento super importante em suas carreiras desenvolvendo habilidades, mesmo percentuais diz também ser importante para sua auto realização profissional e o mesmo índice classifica o treinamento sendo importante principalmente no seu crescimento profissional. Toda via um numera

significativo de funcionários foram unânimes em citar que 227,25% (n=25) a sua empresa esta no mercado a mais de (10) dez anos, sendo que 9,09% (n=1) avaliaram como importante o treinamento pela oportunidade de desenvolver muitas habilidades, que 54,54% (n=6) classificam o mesmo treinamento bom por questão de maior conhecimento, que 63,63% (n=7) avaliaram sua importância por maior crescimento pessoal, ainda que 18,18% (n=2) afirmam ser importante por atingirem sua auto-realização, o mesmo índice avaliou o treinamento como fator importante a sua orientação profissional, e que 9,09% (n=1) direcionam a essa qualificação como especificação de tarefas e 54,45% (n=6) escolheram como importância no treinamento o crescimento profissional, que para os empregados é de suma importância para a valorização profissional.

De acordo com os dados coletados neste cruzamento, podemos diagnosticar a que a empresa **MULTINOVA**, os funcionários atestam que 47,61% (n=10) que a empresa atua no mercado de 06 a 10 anos sendo que 4,76% (n=1) dos funcionários analisaram que a importância do treinamento se faz com desenvolvimento de habilidades, que o mesmo índice condiz com maior conhecimento, e o mesmo percentual classificam como importância do mesmo um maior crescimento pessoal, repetindo que o mesmo índice acredita ser importante o treinamento pela especificação de tarefas, no entanto 28,57% (n=6) dos funcionários não optaram pela importância do mesmo. Já 52,36% (n=11) dos funcionários afirmam a empresa atua no mercado a mais de 10 anos, avaliando que 9,52% (n=2) dos funcionários definam que a importância do treinamento se faz necessário pelo maior conhecimento, que o mesmo numero se dá pelo crescimento pessoal, que o mesmo percentual diz importante por seguir uma orientação profissional mais concreta, que sendo o mesmo índice anterior, avaliam a importância como necessário ao seu crescimento profissional, continuando com essa Análise podemos dizer que 14,28% (n=3) dos funcionários preferiram não opinaram. Podemos dizer ainda que 9,52% (n=2) dos funcionários não souberam informar sobre o item.

Tabela 4.2.3: Análise da relação entre Tempo da Empresa no Mercado X Importância do Treinamento

Importância do treinamento	Tempo da empresa no mercado					
	De 06 a 10 anos		Acima de 10 anos		Não Sei	
	F	%	F	%	F	%
BRASÓTICA						
Desenvolvimento de habilidades						
Maior comprometimento	1	12,5	4	50	1	12,5
Crescimento Pessoal	1	12,5				
Auto-realização			2	25		
Orientação profissional			1	12,5		
Especialização de tarefas						
Crescimento profissional	1	12,5	3	37,5		
Não optou			1	12,5	1	12,5
TOTAL		08		100%		
ÓTICA MARCELLE						
Desenvolvimento de habilidades	1	9,09	1	9,09		
Maior comprometimento			6	54,54		
Crescimento Pessoal			7	63,63		
Auto-realização	1	9,09	2	18,18		
Orientação profissional			2	18,18		
Especialização de tarefas			1	9,09		
Crescimento profissional	1	9,09	6	54,54		
Não optou						
TOTAL		11		100%		
MULTINOVA						
Desenvolvimento de habilidades	1	4,76				
Maior comprometimento	1	4,76	2	9,52		
Crescimento Pessoal	1	4,76	2	9,52		
Auto-realização						
Orientação profissional			2	9,52		
Especialização de tarefas	1	4,76				
Crescimento profissional			2	9,52	1	4,76
Não optou	6	28,57	3	14,28	1	4,76
TOTAL		21		100%		

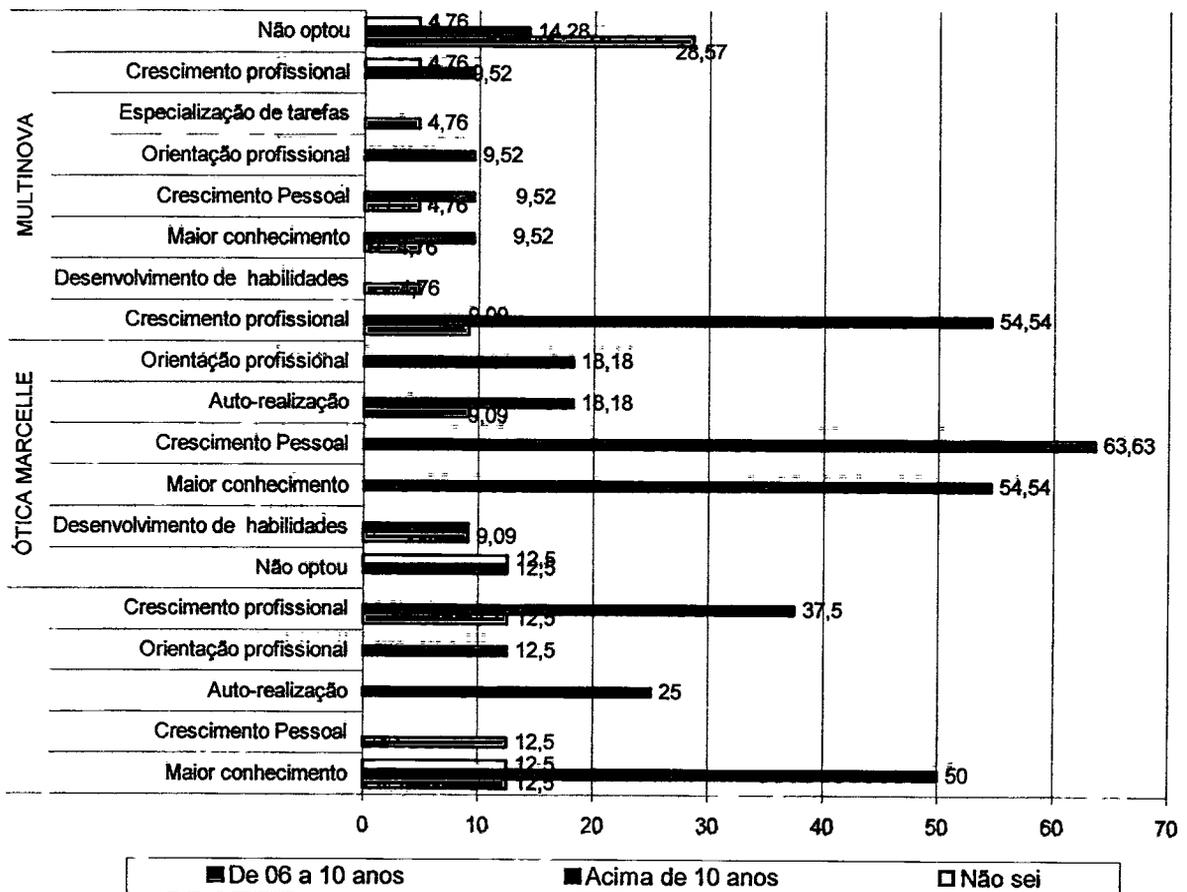
Este cruzamento nos mostrará a importância do treinamento em relação ao período de atuação da empresa no mercado, através dos resultados dos treinamentos implantados pela organização.

Esta Análise foi feita para identificar a importância do treinamento, isto é, da qualificação do profissional e a sua relação com a permanência da empresa no mercado e isso nos mostra que esse é o caminho certo, investir em recursos humanos é retorno certo do capital aplicado, em forma de lucro e consagração no mercado.

Pessoal treinado é sinônimo de produto ou serviço de qualidade. A empresa precisa conhecer os seus clientes quais as suas necessidades estabelecer novos serviços, produtos e estratégias que venham a ser a ferramenta de trabalho que irão auxiliar na tomada de decisões. São necessários investimentos que venham a aperfeiçoar de maneira inovadora

vindos tanto do setor interno quanto do externo da organização, que podem ser a concorrência tecnológica, fonte de matéria prima, falta de pessoal capacitado e outros elementos que possam interferir de alguma forma no alcance das metas estabelecidas pela instituição. Temos que nos conscientizar que o maior desafio não é conquistar novos clientes, mas sim a manutenção dos mesmos, hoje cada vez mais exigentes. Diante disso pudemos observar que as opiniões dos entrevistados direcionam-se a uma mesma meta, pois todos acreditam que a capacitação dos funcionários é fator determinante para que a empresa conquiste o seu espaço. Podemos ainda destacar mediante essas respostas à importância da capacitação nos procedimentos de um atendimento de qualidade, fator esse de extrema relevância no crescimento das empresas e dos funcionários rendendo para ambos posições de destaque neste mundo globalizado e exigente.

Gráfico 4.2.3: Análise da relação entre Tempo da empresa no mercado X Importância do treinamento



4.3 Avaliando o índice de produção das empresas após os funcionários se submeterem a avaliação de desempenho profissional.

Deste cruzamento 87,5% (n=7) da **BRASÓTICA** acredita que o pessoal treinado é o fator fundamental para garantir um atendimento rápido, deste grupo 12,5% (n=1) afirma que existem constantemente mudanças na estrutura interna da empresa, para 25% (n=2) asseguram que elas acontecem periodicamente, já 37,5% (n=3) expõem que as transformações na estrutura da organização ocorrem poucas vezes, para 12,5% (n=1) acreditam que varias vezes acontece. Já 50% (n=4) acreditam que as instalações adequadas, são um fator preponderante para um melhor atendimento, deste total 25% (n=2) acha que tem que fazer mudanças periodicamente que o mesmo percentual acreditam que poucas vezes tem que fazer mudanças outro fator com muita influencia é o comprometimento com resultado deste 12,5% (n=1) opinam que periodicamente ocorrem mudanças na estrutura e conhecimento do produto soma 87,5% (n=7) que em relação com o pessoal treinado coincide com o mesmo índice no que diz respeito ao bom atendimento.No entanto 12,5% (n=1) afirmam que ocorrem mudanças na estrutura interna da empresa constantemente, que 25% (n=2) afirmam que essas mudanças ocorreram periodicamente, que 37,5% (n=3) afirmam haver poucas vezes e que 12,5 (n=1) opinaram que por esporádicas vezes acontecem mudanças na estrutura interna da empresa.

Já na **ÓTICA MARCELLE** 90,9% (n=10) acreditam que um bom atendimento se faz com pessoal reciclado, mais confirmam que 9,09% (n=1) que é feito constantemente mudanças na estrutura interna da empresa, que 72,72% (n = 8) que essas mudanças são fitas periodicamente e que novamente 9,09% (n=1) opinaram que há mudanças poucas vezes na estrutura interna. Confirmando essa Análise 36,36% (n=4) reconhecem que se faz um atendimento rápido através recursos tecnológicos, sendo que o mesmo índice confirma que ocorrem mudanças na estrutura da empresa periodicamente. Mais 9,09% (n=1) preferem

Tabela 4.3.1: Análise da relação entre Atendimento Rápido X Mudanças na Estrutura Interna

Mudanças na estrutura interna	Atendimento rápido									
	Pessoal interno		Recursos Tecnológicos		Instalação de máquinas		Cursos e cursos consultivos		Cursos de produto	
	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V
BRASÓTICA										
Constantemente	1	12,5							1	12,5
Periodicamente	2	25			2	25	1	12,5	2	25
Poucas vezes	3	37,5			2	25			3	37,5
Raras	1	12,5							1	12,5
Não ocorrem										
TOTAL	08					100%				
ÓTICA MARCELLE										
Constantemente	1	9,09								
Periodicamente	8	72,72	4	36,36	1	9,09			7	63,63
Poucas vezes	1	9,09								
Raras										
Não ocorrem										
TOTAL	11					100%				
MULTINOVA										
Constantemente	1	4,76			2	9,52	1	4,76	2	9,52
Periodicamente	1	4,76			1	4,76	1	4,76		
Poucas vezes	4	19,04	1	4,76	2	9,52	2	9,52	6	28,5
Raras	2	9,52	1	4,76	1	4,76			1	4,76
Não ocorrem										
TOTAL	21					100%				

Este cruzamento com relação às mudanças na estrutura interna da empresa, beneficiará o atendimento rápido mediante cursos de capacitação e um melhor entrosamento nos procedimentos da organização.

Fizemos esta pesquisa para que analisando esses dados possamos fazer uma análise das reais necessidades da implantação de cursos de capacitação para aperfeiçoamento dos produtos/serviços oferecidos pela empresa, tudo isso como uma maneira de se manter atuante no mercado e garantir a qualidade, pois o cliente está cada vez mais exigente e a concorrência não pára de inovar e diversificar.

É importante avaliar setor por setor, analisar os problemas que existem, fazer comparações, ver alternativas de mudanças que possam ser implantadas. As empresas ao estarem cientes dessas informações, podem lançar medidas que venham a viabilizar os resultados, utilizando-se de mecanismos que levem eficiência integração à organização. Muitas vezes são pequenas estratégias e mudanças que fazem o atendimento rápido e a qualidade necessária para que haja parceria entre empresa e clientes, lembrando-se sempre

que a regra principal é que seus produtos estejam sempre ao alcance do consumidor interno e externo. Quem conseguir trabalhar bem os recursos humanos, vai captar melhor as informações, desenvolver melhor as soluções e atender melhor o cliente em nível de serviço. (Caminhos do III milênio, 2001, pág. 08).

De acordo com este cruzamento, podemos observar que a **BRASÓTICA** com 87,5% (n=7) e **ÓTICA MARCELLE** com 90,9% (n=10) assemelham-se ao responder que o atendimento rápido se faz através de pessoal qualificado. No que se destaca a empresa **BRASÓTICA** onde ocorre que 87,5% (n=7) dos funcionários tornam claro que o atendimento rápido é oriundo do conhecimento do produto. Coincidindo que na **MULTINOVA**, 38,08% (n=8) também reconhecem que a agilidade no atendimento é reflexo de um pessoal bem treinado. Valendo ressaltar que 28,56% (n=6) dos entrevistados da **MULTINOVA** valorizam que o atendimento eficiente se dá devido às instalações adequadas da instituição.

Na variável relacionada a mudanças na estrutura interna da organização, a **ÓTICA MARCELLE** com 181,8% (n=20) destaca-se ao afirmar que as mudanças ocorrem periodicamente, partilhando da mesma opinião os entrevistados da **BRASÓTICA** com 87,5% (n=7) no que se refere a **MULTINOVA** com 57,13% (n=15) raras vezes ocorrem mudanças.

No entanto perguntando aos funcionários se: Na sua opinião o que precisa ser feito para que a empresa intensifique o numero de clientes?

O funcionário 1 da empresa **Ótica Marcelle** diz que:

É diversificar os produtos da empresa [...]

Assemelhando-se o funcionário 1 da empresa **Multinova** que responde:

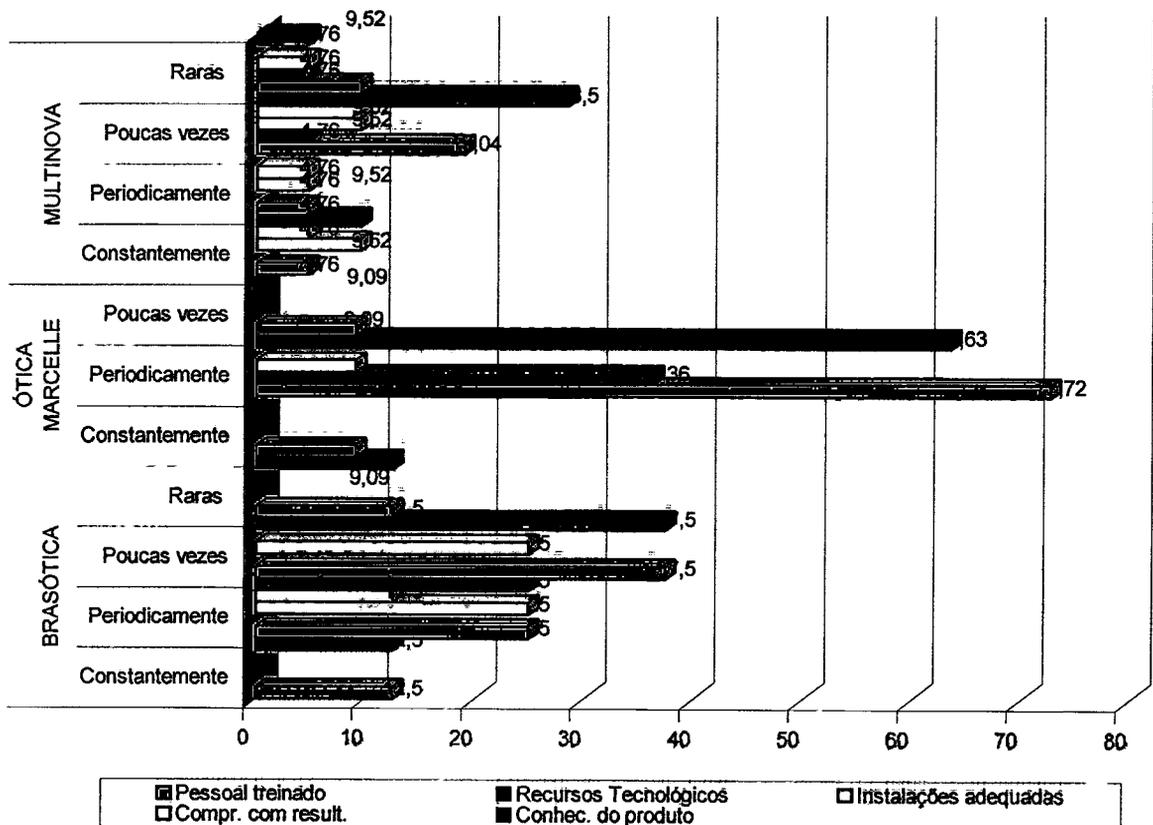
Olha! É necessário que a empresa esteja acompanhando a modernização que hoje em dia esta acontecendo no mundo todo [...]

Divergindo o funcionário 2 da empresa **Multinova** que conclui:

Ter qualidade e responsabilidade na entrega.

Com esta análise podemos afirmar as necessidades que as organizações têm de treinar e capacitar seu quadro funcional para que haja um maior engajamento no que diz respeito a um atendimento ou qualidade, pois a cada dia os clientes estão mais exigentes e cobra das organizações um diferencial que pode ser uma gerência dinâmica e participativa que delegue responsabilidades, estimule a participação de todos, haja que são peças fundamentais para o êxito e alcance das metas. Verificamos que as empresas pesquisadas encontram-se em evolução no que diz respeito às mudanças na estrutura interna das organizações. Portanto, os funcionários entrevistados acreditam que são diversos os fatores que as empresas devem buscar para conquistar a confiança do cliente e continuar sua trajetória. As mudanças no perfil do consumidor tornaram-se um dos grandes desafios, pois agora eles têm mais possibilidades de escolha e está mais consciente sobre o seu poder e seus direitos, por isso a alternativa é investir num diferencial para ganhar a credibilidade dos mesmos.

Gráfico 4.3.1: Análise da relação entre Atendimento rápido X mudanças na estrutura interna



Neste cruzamento 100% (n=8) dos funcionários da empresa **BRASÓTICA** acreditam que o aperfeiçoamento, a qualidade é um fator importante para que haja uma boa contribuição no aumento da produção, sendo que, 62,5% (n=5) avaliaram a estrutura organizacional da empresa eficiente, que 12,5% (n=1) como sendo dinâmica, e que 25% (n=2) responderam que é participativa. No entanto 25% (n=2) respondera quem a mão de obra qualificada contribui intensamente no lucro da empresa através do aperfeiçoamento a qualidade, destes 12,5% (n=1) avalia como eficiente a estrutura organizacional e o mesmo percentual avalia como sendo participativa. Avaliamos também que 37,5% (n=3) opinaram que a qualificação profissional se faz importante aumentando a competitividade, e que 25% (n=2) afirmam sendo eficiente o processo na estrutura organizacional, e que 12,5% (n=1) que é feita com a participação de todos. Em relação ao aumento da produção da mão de obra 112,5% (n=9) relata m que o funcionário treinado contribui muito para o crescimento da empresa, já 62,5% (n=5) avaliam-se eficiente o processo na estrutura organizacional, que 12,5% (n=1) classificam como sendo dinâmica, que 25% (n=2) opinam como sendo participativa, e que 12,5% (n=1) sendo um regime autoritário.

Entretanto com esta análise constatamos que 62,5% (n=5) aprovaram que a mão de obra qualificada contribui par o crescimento da produtividade tornado o trabalho com resultado satisfatório, expondo que 25% (n=2) avaliam com eficiência o ambiente interno da organização, que de 12,5% (n=1) como sendo dinâmica, que o mesmo índice é direcionado a um ambiente participativo e autoritário.

A análise feita na **ÓTICA MARCELLE** caracteriza que 99,99% (n=11) atribuem que a capacitação profissional corresponde ao aperfeiçoamento, a qualidade, que para 63,63% (n=7) classificam a estrutura organizacional eficiente, que para 36,36% (n=4) a estrutura organizacional é feita de forma participativa, porém 18,18% (n=2) optaram dizer que a mão de obra qualificada contribui com êxito no processo da qualidade da produção, que o

mesmo percentual afirma ser eficiente a estrutura organizacional. Já 72,72% (n=8) acreditam que uma boa qualificação profissional corresponde para um bom aumento da produtividade, destes 45,45% (n=5) avaliam a estrutura organizacional como eficiente, que para 27,27% (n=3) como sendo realizada com a participação de todos. Já 72,72% (n=8) citam que a mão de obra qualificada contribui para o aumento da produtividade, aperfeiçoando a qualidade na empresa, que 45,45% (n=4) classificou-se a estrutura organizacional eficiente, e que 27,27% (n=3) sendo participativa.

Na **MULTINOVA** 19,04% (n=4) acreditam que o funcionalismo qualificado contribui para o aumento da produtividade aperfeiçoando a qualidade, que 9,52% (n=2) respondem sendo eficiente à estrutura organizacional, e que o mesmo percentual, classifica como sendo participativa a estrutura. Já 9,52% (n=2) atribuem que a qualificação contribui na produtividade aumentando a qualidade no processo de produção, que para 4,76% (n=1) classificando eficiente a estrutura interna e o mesmo índice atribui sendo estrutura participativa. Sendo que 14,28% (n=3) diz que uma boa qualidade é primordial para o aumento da competitividade nas organizações, que para 9,52% (n=2) afirma ser eficiente a estrutura organizacional, que 4,76% (n=1) diz ser participativa. Já para o mesmo índice respondem que a mão de obra qualificada se faz importante para execução das ações prévias, sendo a estrutura organizacional também participativa. Seguindo essa mesma análise 71,41% (n=15) foram unânimes em apontar que a mão de obra qualificada contribui para o crescimento na empresa aumentando a produtividade, que para 19,04% (n=4) afirmam ser eficiente à estrutura organizacional, que 14,28% (n=3) definem como sendo a estrutura dinâmica, que para 33,33% (n=7) avaliaram sendo participativa que para 4,76% (n=1) uma minoria reconhece que a estrutura organizacional é feita em um regime autoritário. Já 23,8% (n=5) atestam que os funcionários qualificados contribuem para o aperfeiçoamento do trabalho de forma produtiva, sendo que 4,76% (n=2) confirmam que a estrutura

organizacional é feita de forma eficiente, que o mesmo índice destacou como dinâmica, que para 14,28% (n=3) sendo participativa.

Tabela 4.3.2: Análise da relação entre Mão-de-Obra Qualificada X Avaliação da Estrutura da Empresa

Aval. Da estrutura da empresa	Mão de obra qualificada											
	Aperfei. qualidade		Qualidade processo de produção		Aumento de produtividade		Reduz. custos		Aumento produtividade		Aumento motivação	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
BRASÓTICA												
Eficiente	5	62,5	1	12,5	2	25			5	62,5	2	25,0
Dinâmica	1	12,5							1	12,5	1	12,5
Participativa	1	12,5	1	12,5	1	12,5			2	25	1	12,5
Autônoma									1	12,5	1	12,5
TOTAL	08						100%					
ÓTICA MARCELLE												
Eficiente	7	63,63	2	18,18					5	45,45	5	45,45
Dinâmica												
Participativa	4	3,36							3	27,27	3	27,27
Autônoma												
TOTAL	11						100%					
MULTINOVA												
Eficiente	2	9,52	1	4,76	2	9,52			4	19,04	1	4,76
Dinâmica									3	14,28	1	4,76
Participativa	2	9,52	1	4,76	1	4,76	1	4,76	7	33,33	3	14,28
Autônoma									1	4,76		
TOTAL	21						100%					

O cruzamento sobre a mão de obra qualificada e a sua avaliação na estrutura organizacional, nos diagnosticará o índice de produção na organização.

Com esta análise observamos a necessidade de investimentos que venham a aperfeiçoar de maneira inovadora todos os segmentos da organização. Somente através da qualificação da mão de obra, motivação pessoal e tecnologia de ponta a empresa terá ferramentas para vencer a concorrência. É preciso planejamento e visão estratégica para explorar da melhor forma possível a potencialidade que existe interna e externamente, aumentar o processo de produção, aperfeiçoar a qualidade do produto e conseqüentemente atingir as metas.

A empresa que possui uma estrutura organizacional dinâmica, eficiente e participativa, tem maior possibilidade de alcançar os objetivos estabelecidos e o melhor caminho é investir na qualidade total e na produtividade, é possível aplicar esse principio a

outras atividades, inclusive a profissional. A empresa pode e deve se preocupar em fazer o melhor.

Podemos observar que a maioria das empresas bem sucedidas, seja indústria, seja varejo, tem feito um grande trabalho em profissionalização, em preparação de recursos humanos. E, acima de tudo, para quem está em busca de um caminho diferenciado, de um espaço novo para trabalhar, esse diferencial é muito valioso. (Caminhos do III milênio, 2001, pág. 08)

Fazendo um comparativo entre as empresas, percebemos que com respeito à influência da qualidade da mão de obra qualificada em relação ao aumento da produtividade coincidem as empresas **BRASÓTICA** com 99% (n=8) e a **ÓTICA MARCELLE** com 99,99% (n=11) são categóricos em afirmar o aprimoramento da qualidade, os pesquisados também acreditam que o pessoal treinado é de extrema importância para o aumento da produtividade, ficando a **BRASÓTICA** com o percentual de 112,5% (n=9), **ÓTICA MARCELLE** com 72,72% (n=8), e **MULTINOVA** com 71,41% (n=15).

Os funcionários da **BRASÓTICA** com 116,25% (n=13) e da **ÓTICA MARCELLE** com 127,26% (n=14) definem que a estrutura organizacional da empresa onde trabalham é eficiente, optando a **MULTINOVA** com 57,13% (n=12) como participativa.

Todavia perguntando aos funcionários se: Que sugestão daria para melhorar a qualificação dos funcionários?

O funcionário 1 da empresa **Ótica Marcelle** opina que:

A participação de todos em palestras, em cursos, principalmente [...] na parte de recursos humanos.

Coincidindo o funcionário 1 da empresa **Multinova** quando diz que:

[...] No mundo de hoje a gente tem que aprender mais e mais, porque não basta saber apenas uma coisa, porque hoje uma é seqüência de outra [...]

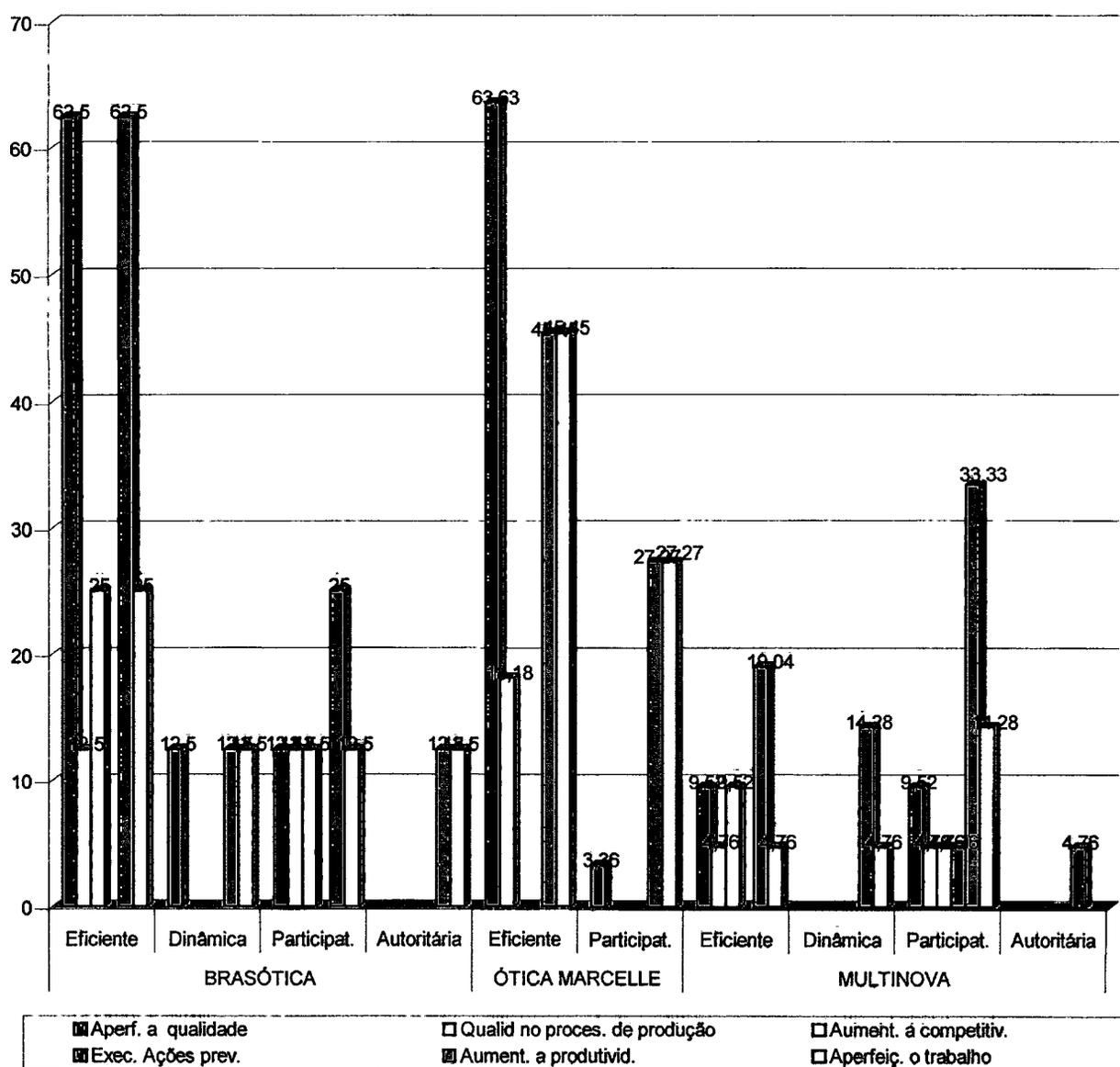
Assemelhando-se também o funcionário 2 da empresa **Multinova** que responde:

Que participassem de cursos, palestras, [...] porque só vem a melhorar os seus conhecimentos.

Os funcionários concluíram que para uma empresa se manter no mercado, é fundamental que haja interação e participação da gerência, fazendo com que trabalhem em

harmonia, pois, são requisitos fortes para seu maior crescimento, além do mais, aparecem resultados positivos quando se trabalha em equipe. Em suma, para uma instituição se sobressair em relação às concorrentes é imprescindível uma integração entre gerência X empregados, reforçando ainda mais o slogan “juntos somos mais fortes”. Observamos que todos os funcionários entrevistados são unânimes ao afirmar que informação e conhecimento nunca são demais, ao contrário somente aqueles que possuem esses requisitos terão maiores oportunidades e continuarão em crescimento.

Gráfico 4.3.2: Análise da relação entre Mão-de-obra qualificada X Avaliação da estrutura da empresa



Através dos dados coletados neste cruzamento, fizemos a análise na empresa **BRASÓTICA** que nos mostrou que 37,5% (n=3) dos funcionários afirmaram que o controle da produtividade é feito anualmente, desse grupo 12,5% (n=1) dos funcionários disseram que é necessário para que haja avaliação das despesas, no entanto 12,5% (n=1) dos funcionários acreditaram que assim terá um melhor controle das despesas e 12,5% dos funcionários acharam que dessa forma o desempenho operacional seja observado pela organização, para 87,5% (n=7) dos funcionários disseram que a avaliação da produção é mensal, desse percentual 25% (n=2) dos funcionários responderam quem assim as despesas poderão ser avaliadas tendo portanto, maior produção, controlando as despesas 12,5% (n=1) dos funcionários responderam que a empresa terá mais lucro e poderá repassar esse benefício aos clientes, 12,5% (n=1) dos funcionários afirmaram que reduzindo os desperdícios o capital de giro da empresa, para 25% (n=2) dos funcionários relataram que o controle de produção serve para avaliar a mão de obra e 12,5% (n=1) dos funcionários falaram que é de fundamental importância para medir o desempenho operacional dentro do ambiente organizacional.

Foi constatado através dos dados coletados, que na empresa **ÓTICA MARCELLE** 45,45% (n=5) dos funcionários afirmam que o período do controle de produtividade é realizado anual, sendo que, 9,09% (n=1) disseram que precisa ser feito o controle para avaliar as despesas, o mesmo índice direciona a importância para o melhor controle das empresas, esse mesmo número diz que precisa ser feito para reduzir desperdício, sendo o mesmo percentual ser importante para aumentar a produção e avaliar a mão de obra com o mesmo número citado.

De acordo com os dados coletados neste cruzamento, detectamos com 136,5% (n=15) dos funcionários estão convictos que o período de controle da produtividade é realizado mensalmente, já 27,27% (n=3) dos funcionários constataram que é preciso fazer controle de produção para avaliar as despesas, que o mesmo índice rebate que é necessário

para controlar as despesas, sendo que 18,18% (n=2) afirmam ser importante para reduzir desperdícios e o mesmo percentual acha que precisa ser feito para melhorar a qualidade do produto, porém 27,27% (N=3) julgam necessário o controle para melhor avaliar a mão de obra que para 18,18% (n=2) acreditam que o controle de produção será bem mais fácil medir desempenho operacional. Entretanto 172,71% (n=19) não apitaram com relação ao período do controle de produtividade já que 9,09% (n=1) disseram que fazer controle de produção se faz necessário para avaliar as despesas, que para 54,54% (n=6) será necessário para controlar as despesas que 18,18% (n=2) avaliaram o controle como forma de reduzir desperdícios já 27,27% (n=3) para melhorar a qualidade do produto com um índice ou 9,09% (n=1) que será vantajoso para aumentar a produção, que 27,27% (n=3) afirma que é preciso para avaliar a mão de obra, e o mesmo percentual afirma que precisa ser realizado o controle para medir o desempenho operacional na organização.

Através dos coletados neste cruzamento 14,28% (n=3) afirmam que é feito o controle de produtividade na empresa **MULTINOVA** desse 4,76% (n=3) indicam que para fazer o controle de produção é necessário avaliar a qualidade do produto, esse mesmo percentual indica ser feito para aumentar a produção e avaliar a mão de obra. Já para 80,92% (n=16) avaliam que a periodicidade do controle da produção é feita mensal, ou seja, deste total 9,52% (n=2) reconheceram que o controle é feito para avalizar as despesas e o mesmo índice para controlar as despesas, que para 4,76% (n=1) para reduzir desperdícios, que 14,28% (n=3) dos funcionários relacionam ser feito para melhorar a qualidade do produto, que para aumentar a produtividade 23,80% (n=5) dos funcionários responderam que por último precisa ser realizado para avaliar a mão de obra que soma 19,04% (n=4) dos funcionários falam que poucas pessoas aceitaram que o controle de produção deve ser feito semanal, deste montante somente 4,76% (n=3) dos funcionários optaram em dizer que se faz necessário o controle de produção para um aumento na produtividade. Já 28,56% (n=6) dos

funcionários expõem que o período de controle da mão de obra seja feito diário, sendo que 4,76% (n=1) dos funcionários acreditam ser preciso fazer controle de produção para avaliar as despesas, que para 9,52% (n=2) dos funcionários julgam importante para assim poder reduzir desperdícios e que 14,28% (n=3) dos funcionários dizem necessário para aumentar a produção. Somente 9,52% (n=2) dos funcionários preferiram não opinar.

Tabela 4.3.3: Análise da relação entre Período Controle de Produtividade X Controle de Produção

Controle de produção	Período do controle de produtividade											
	Anual		Semestral		Mensal		Semanal		Diário		N. Opinar	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
BRASOTICA												
Avaliar as despesas	1	12,5			2	25,0					1	12,5
Contr. as despesas	1	12,5			1	12,5					1	12,5
Reduzir desperdícios					1	12,5						
Medir qualidade da produção												
Aumentar a produção											2	25,0
Aval. a mão de obra	1	12,5			2	25,0			1	12,5	1	12,5
Medir desempenho					1	12,5						
TOTAL	08						100%					
ÓTICA MARCELLE												
Avaliar as despesas	1	9,09			3	27,27					1	9,09
Contr. as despesas	1	9,09			3	27,27					6	54,54
Reduzir desperdícios	1	9,09			2	18,18					2	18,18
Medir qualidade da produção	-	-			2	18,18					3	27,27
Aumentar a produção	1	9,09			-	-					1	9,09
Aval. a mão de obra	1	9,09			3	27,27					3	27,27
Medir desempenho					2	18,18					3	27,27
TOTAL	11						100%					
MULTINOVA												
Avaliar as despesas					2	9,52			1	4,76	1	4,76
Contr. as despesas					2	9,52						
Reduzir desperdícios					1	4,76			2	9,52	1	4,76
Medir qualidade da produção			1	4,76	3	14,28						
Aumentar a produção			1	4,76	5	23,80	1	4,76	3	14,28		
Aval. a mão de obra			1	4,76	4	19,04						
Medir desempenho												
TOTAL	21						100%					

Esta análise nos mostrará a necessidade do controle de produção em relação à sua periodicidade para uma melhor avaliação do desempenho profissional.

Fizemos esta pesquisa para que através desses dados possamos ter uma visão mais ampla da necessidade do controle de produção, pois, é através desse processo que é feita a avaliação do desempenho profissional e também operacional, avalia e controla as despesas,

reduz os desperdícios, melhora a qualidade do processo e conseqüentemente aumenta a produtividade, podendo dessa forma repassar os benefícios através da qualidade dos produtos e/ou serviços para a satisfação dos clientes.

É preciso que a organização esteja sempre atenta na concorrência, focar sua preocupação em aspectos inovadores, buscar a produtividade para aumentar os lucros. Investir nos recursos humanos e em tecnologia não é somente para as grandes empresas e sim para as que pretendem permanecer no mercado.

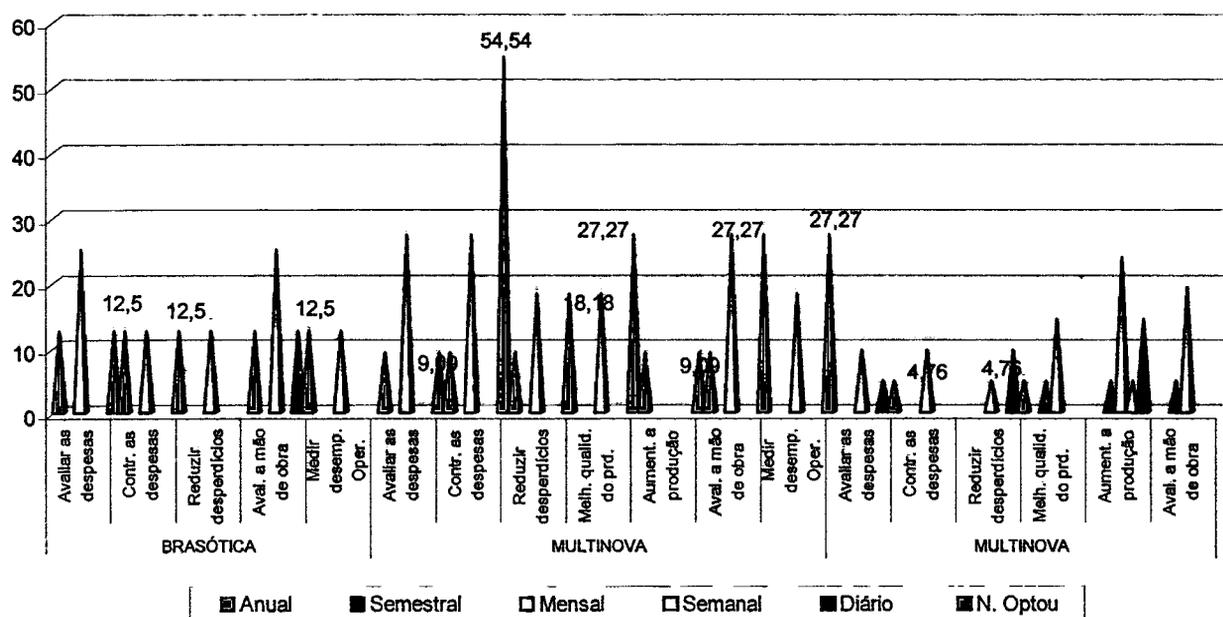
Para que a produtividade do trabalho funcione realmente, e alcance os resultados esperados, é preciso que os integrantes de uma determinada unidade de trabalho rentabilizem ao máximo seus recursos – materiais, financeiros, humanos, tecnológicos, etc.. – disponíveis. (Carvalho, Antônio Vieira de, Serafim, Oziléia Elen Gomes, 1995, pág. 160)

Analisando o cruzamento em relação ao período de controle da produtividade diagnosticamos que a **BRASÓTICA** com 87,5% (n=7), a **ÓTICA MARCELLE COM** 136,35% (N=15) e a **MULTINOVA** com 80,92% (n=17) optaram que a avaliação é feita mensalmente.

Em relação à segunda variável a **BRASÓTICA** com 62,5% (n=5) e **ÓTICA MARCELLE** com 63,63% (n=7) se assemelham na resposta quando afirmam que o controle da produtividade se faz necessário para avaliar a mão-de-obra. Destacando-se a **ÓTICA MARCELLE** com 90,9% (n=10) foi a única empresa a acreditar que o controle faz a produção aumentar tanto em quantidade quanto em qualidade.

Através desta análise, chegamos a conclusão que o controle de produção se faz necessário a qualquer empresa independentemente do tamanho e da estrutura física organizacional da mesma, pois, é através desse procedimento que é avaliado a despesa e, conseqüentemente o desempenho profissional aumentando a produção. Descobrir quais os setores com maior deficiência e implantar um programa eficaz para o alcance do objetivo, de acordo com as metas estabelecidas.

Gráfico 4.3.3: Análise da relação entre Período do controle de produtividade X Controle de produção



Com esta análise entre nível de instrução e a qualidade dos funcionários na empresa, clientes da **BRASÓTICA** com 1% (n=1) afirmam ter o 2º grau incompleto e acreditam que um bom funcionário se faz através de uma boa remuneração, sendo que 80% (n=80) relatam possuir 2º grau completo, desse percentual 8% (n=8) dizem que um bom funcionário se completa tendo bom humor, que 15% (n=15) se faz com treinamento constante, que para 12% (n=12) prevalece um bom salário, que 45% (n=45) acreditam que seja através do gostar do que faz. Já 43% (n=43) responderam ter grau superior, no entanto, 5% (n=5) um bom funcionário se faz através de bom humor, que 20% (n=20) respondem por tempo de serviço, que 17% (n=17) confirmam que se faz através de gostar do que faz.

Já os da **ÓTICA MARCELLE**, 8% (n=8) afirmam possuir nível de instrução em 1º grau e relatam que um bom funcionário precisa ter bom humor, 31% (n=31) reportam em dizer que tem 2º grau incompleto, sendo que 7% (n=7) responderam que um bom funcionário se faz com a mesma qualidade anterior, o mesmo percentual dá ênfase em concordar que se realiza com treinamento constante, que 5% (n=5) se faz com boa remuneração e que 12% (n=12) em gostar do que faz. Em relação ao nível de instrução 91% (n=91) confirmam em

possuir 2º grau completo, sendo que 14% (n=14) concluem que a qualidade de bom humor se faz necessário para a satisfação dos funcionários, que 4% (n=4) para tempo de serviço na empresa, que 20% (n=20) com treinamento constante, que 9% (n=9) se faz com boa remuneração, e que para 44%(n=44) em gostar do que faz.

No entanto, os clientes da empresa **MULTINOVA** constataram que o nível de instrução com relação a qualidade do funcionário, 13% (n=13) afirmam ter 1º grau, entretanto 2% (n=2), responderam que um bom funcionário se faz com boa remuneração. Já 20% (n=20) confirmam ter 2º grau incompleto, mas que 4% (n=4) atestam que um bom funcionário se através de bom humor, que 2% (n=2) em fazer treinamento constante, que para 1% (n=1) em receber um bom salário e que, 13% (n=13) através de gostar do que faz. Sendo que 123% (n=123) dos clientes responderam ter concluído o 2º grau, que 21% (n=21) confirmam que um funcionário de qualidade se faz através de bom humor, que para 3% (n=3) com tempo de serviço, que 30% (n=30) através de treinamento constante, já 21% (n=21) se faz com um bom pagamento e 48% (n=48) se realizam em fazer o que gostam.

Tabela 4.3.4: Análise da relação entre Nível de Instrução X um Bom Funcionário se Faz

*Um bom funcionário se faz	Nível de instrução							
	1º grau completo		2º grau completo		2º grau incompleto		Crianças/paralelo	
BRASÓTICA								
Bom humor			1	1	8	8	5	5
Tempo de serviço	1	1						
Treinamento constante	1	1	1	1	15	15	20	20
Bom remuneração			1	1	12	12	1	1
Gostar do que faz	4	4	6	6	45	45	17	17
TOTAL	08				100%			
ÓTICA MARCELLE								
Bom humor	8	8	7	7	14	14	1	1
Tempo de serviço					4	4	1	1
Treinamento constante	3	3	7	7	20	20	6	6
Bom remuneração			5	5	9	9	1	1
Gostar do que faz	7	7	12	12	44	44	6	6
TOTAL	11				100%			
MULTINOVA								
Bom humor	1	1	4	4	21	21	1	1
Tempo de serviço					3	3		
Treinamento constante	3	3	2	2	30	30	3	3
Bom remuneração	2	2	1	1	21	21	1	1
Gostar do que faz	7	7	13	13	48	48	4	4
TOTAL	21				100%			

Este cruzamento direcionado ao nível de instrução em referencia a qualificação dos funcionários nos indicara o grau de satisfação dos clientes referente ao atendimento conforme seu desempenho profissional.

Com essa pesquisa podemos tirar conclusões que é necessário um grau de instrução mais elevado para um melhor desempenho nas funções dentro da organização, para isso é fundamental que você trabalhe com responsabilidade, dignidade e acima de tudo gostar do que faz, pois se você cresce, você esta estruturando a organização fazendo com que ela cresça também.

Outro ponto importante é que as empresas que são organizadas fazem a remuneração dos seus funcionários, ou seja, o pró-labore de acordo com o grau ou o nível de escolaridade pois quanto mais auto o nível melhor será o seu salário, inclusive dentro da empresa, existem setores que fazem treinamento e instruções de qualificação profissional para que os funcionários cada vez mais se sintam preparado para assumir a função dentro da organização. O que esperamos é que o funcionário vista a sua própria “camisa”, investindo nele mesmo, aprendendo mais, sendo melhor, para que se torne mais empregável para a empresa e para o mercado. (Marins, Luiz A. Filho, Profissão: Vencedor, 1999, pág. 23).

Comparando as empresas pesquisadas consideram que os clientes da **ÓTICA MARCELLE** com 31% (n=31) e da **MULTINOVA** com 20% (n=20) coincidiram nas respostas quanto ao nível de instrução pelo 2º grau incompleto. Entretanto, as três empresas foi unânimes em afirmar ter nível de 2º grau completo, ficando a **BRASÓTICA** com 80% (n=80), a **ÓTICA MARCELLE** com 91% (n=91) e a **MULTINOVA** com 123% (n=123), permanecendo com um diferencial, os clientes da **BRASÓTICA** com 43% (n= 43) que relataram ter grau superior.

Em relação a segunda variável coincidiram as respostas nas três empresas afirmando que um bom funcionário se faz através de treinamento constante, ficando a

BRASÓTICA com 37% (n=37) a **ÓTICA MARCELLE** com 36% (n=36) e a **MULTINOVA** com 38% (n=38), havendo semelhança também entre as empresas citadas, no que se refere a mesma variável afirmando que o funcionário precisa gostar do que faz, sendo a **BRASÓTICA** com 72% (n=72) a **ÓTICA MARCELLE** com 69% (n= 69) e a **MULTINOVA** com o mesmo percentual conferido à primeira empresa.

No entanto perguntando aos funcionários se: Você sempre dá o melhor de si na empresa?

O funcionário 1 da empresa **Ótica Marcelle** diz:

Sim, eu considero a empresa também já um elo, um elo familiar.

Assemelhando-se o funcionário 1 da empresa **Multinova** que comenta:

Com certeza [...] a empresa precisa da gente e nós precisamos da empresa, então a gente tem que dá o melhor de si para continuar trabalhando [...]

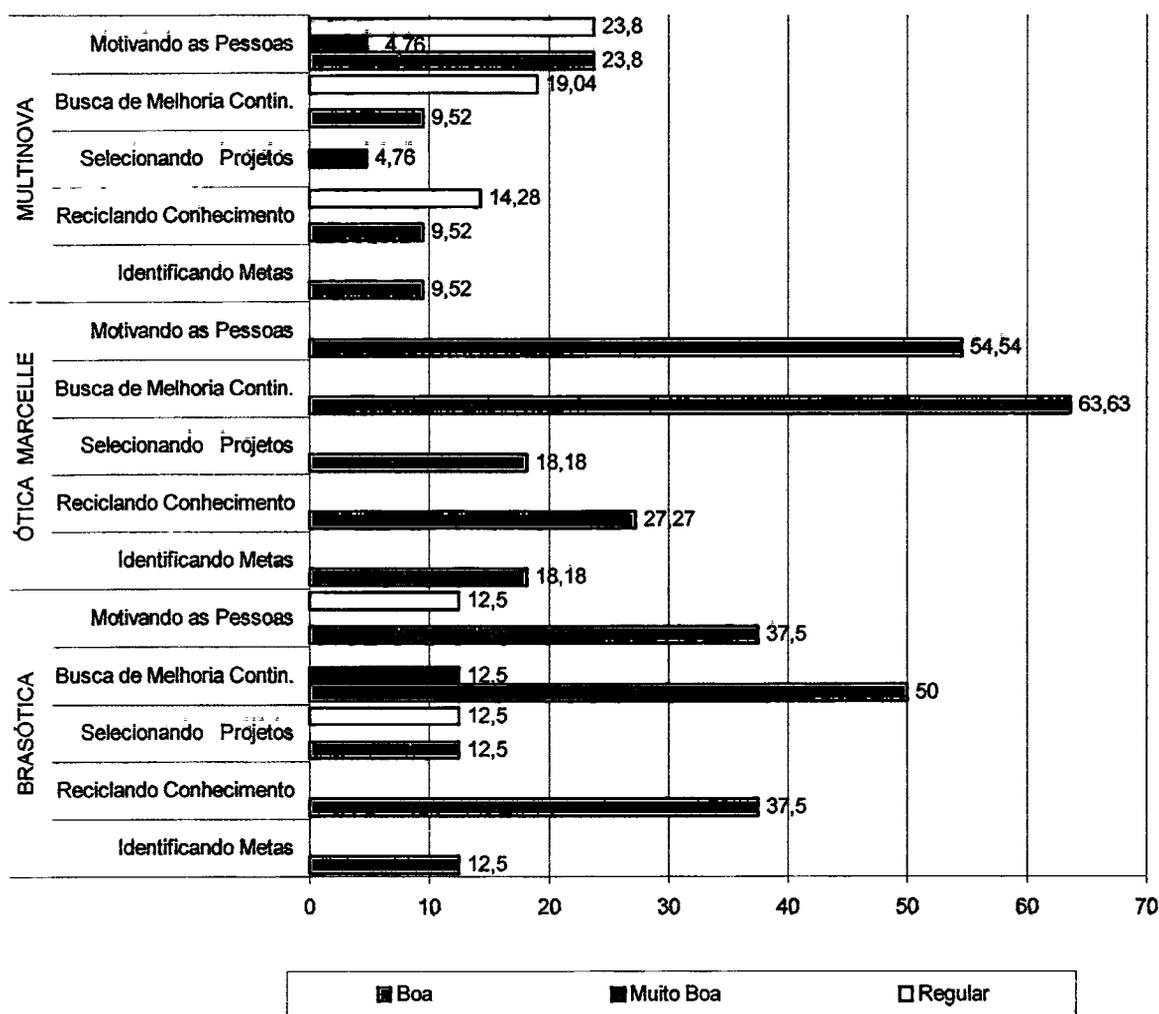
Concordando o funcionário 2 da empresa **Multinova** quando diz:

Sim [...] então cada vez que um funcionário der o melhor de si para a empresa, provavelmente o seu proprietário vai reconhecê-lo.

Deduzimos através desta análise a importância que se faz necessária das organizações a cometerem em seus funcionários para que os mesmos se tornem eficientes e aptos a desenvolver a sua função. Mediante a isso precisam-se submeter a cursos de capacitação, treinamentos constantes para garantir o seu sucesso profissional e o da empresa, sendo cordial, tendo bom humor, e principalmente fazendo o que gostam. Um bom funcionário não se limita a uma única tarefa, procurando sempre se destacar diante de todos, aprimorar seus conhecimentos e identificar as exigências que o mercado de trabalho apresenta a cada dia. Portanto, os funcionários entrevistados afirmam a importância que as empresas têm de motivar as pessoas, recurso mais valioso que incentiva o funcionário a desenvolver suas habilidades. Cabe a empresa inspirar a cada um integrar um alto padrão de qualidade pessoal. Para que uma organização mobilize energia, faça emergir a criatividade e a iniciativa de seus funcionários, é necessário que os dois lados estejam engajados a alcançarem um

objetivo comum.

Gráfico 4.3.4: Análise da relação entre Nível de instrução X Um bom funcionário se faz



No cruzamento entre qual atendimento que gosta de receber e fator fundamental para chamar a atenção dos clientes, 20% (n=20) dos entrevistados na **BRASÓTICA** optaram o pelo atendimento rápido, desse total 7% (n=7) optaram pelo ambiente agradável, para 1% (n=1) defende higiene do local e dos funcionários, mas o que chama a atenção dos clientes é o atendimento e a qualidade dos produtos com 11% (n=11), o restante de 1% (n=1) optaram por outros. Para os que gostam de serem atendidos cordialmente com 14% (n=14), e lentamente mas com eficiência 9% (n=9) votaram na agradabilidade de recinto, já para os mesmos, atendimento ficando cordial com 3% (n=3) e lento com 6% (n=6) dizem que é fundamental a higienização do local, para os mesmos procedimentos citados acima ficaram 38% (n=38) e

34% (n=34) respectivamente, com a opção qualidade dos produtos e 2% (n=2) não optaram.

Na **ÓTICA MARCELLE** os que responderam a alternativa ambiente agradável, 9% (n=9) gostam de serem atendidos rapidamente, 15% (n=15) cordialmente e 17% (n=17) lentamente, mas com eficiência, já 25% (n=25), é a higiene do local que lhes chama atenção, desse total 9% (n=9) gostam de atendimento rápido, já 8% (n=8) cordial e 8% (n=8) diz não ter pressa. Já para 77% (n=77) afirmam que a atenção dispensada pelos funcionários é fator primordial para conquistá-los, desse percentual, 10% (n=10) primam pelo atendimento rápido, já 27% (n=27) o cordial e os 40% (n=40) restantes fazem questão que seja lento mais eficiente, e os 4% (n=4) que sobraram não optaram por nenhuma das alternativas expostas.

Para os clientes da **MULTINOVA** que escolhem ser atendidos com rapidez somam o total de 32% (n=32), desse índice 5% (n=5) têm preferência pela agradabilidade do ambiente, já 3% (n=3) pela higiene na organização, e 24% (n=24) escolhem atendimento e qualidade dos produtos. Para o tipo cordial e preferências expostas acima, 14% (n=14), 10% (n=10) e 31% (n=31) respectivamente, e para atendimento lento, mas eficaz 10% (n=10), 10% (n=10) e 35% (n=35) na imensa seqüência para as alternativas anteriormente citadas.

Tabela 4.3.5: Análise da relação entre Atendimento que mais Gosta de Receber X Fator Fundamental Para Chamar a Atenção dos Clientes

Fator fundamental para chamar a atenção dos clientes	Atendimento que mais gosta de receber					
	Rápido		Cordial		Lento, mas eficaz	
	F	%	F	%	F	%
BRASÓTICA						
Ambiente agradável	7	7	14	14	9	9
Higiene do local e dos funcionários	1	1	3	3	6	6
Atendimento e qualidade dos produtos	11	11	38	38	34	34
Outros	1	1			2	2
TOTAL	08			100%		
ÓTICA MARCELLE						
Ambiente agradável	9	9	15	15	17	17
Higiene do local e dos funcionários	9	9	8	8	8	8
Atendimento e qualidade dos produtos	10	10	27	27	40	40
Outros			1	1	3	3
TOTAL	11			100%		
MULTINOVA						
Ambiente agradável	5	5	14	14	10	10
Higiene do local e dos funcionários	3	3	10	10	10	10
Atendimento e qualidade dos produtos	24	24	31	31	35	35
Outros						
TOTAL	21			100%		

Esta análise de acordo com o atendimento recebido na empresa e o principal fator para chamar a atenção dos clientes, diagnosticará a necessidade de uma melhor avaliação de desempenho nos funcionários para obtenção de um atendimento satisfatório.

Fizemos esta pesquisa para que através desses dados termos uma análise dos anseios dos clientes e seus comportamentos, pois, descobrimos que eles gostam de ser bem atendidos. Com alguns destaques; com atenção e cordialidade, pois é através deste bom atendimento que as empresas conseguem se manter no mercado. É de vital importância, sabemos que o cliente é a peça chave para uma organização. Uma empresa para se dar bem na atividade que atua, tem que inovar no que se refere ao atendimento a sua clientela, por que é de que depende para manter o negócio, pois, a satisfação do cliente é fundamental.

São alguns pontos importantes, o bom relacionamento entre cliente e a organização, e o grau de confiança que deve existir entre os dois, pois o cliente se sente a vontade e seguro com a empresa, já essa tem que desempenhar bem o seu papel, trabalhando com honestidade e respeito, pois são fatores fundamentais para chamar a atenção dos clientes, criando um clima de fidelidade entre os dois.

“Se você perguntar ao consumidor o que ele quer, ele vai dizer que é preço e prazo, no entanto, quando ele vai à loja está buscando um produto que satisfaça sua necessidade de conforto, de beleza...Então o que deve ser trabalhado não é preço, é a qualidade proporcionada ao atender o consumidor de diversas maneiras”. (Revista Caminhos do III milênio, 1997, pág. 17).

Comparando as empresas em estudo detectamos a preferência do consumidor pelo atendimento cordial, chegando a igualar-se no percentual de 55% (n=55), a **BRASÓTICA** e a **MULTINOVA** 55% (n=55), ficando a **ÓTICA MARCELLE** com índice de 51% (n=51).

Quanto ao atendimento lento, porém, eficiente, os clientes das empresas pesquisadas optaram quase que semelhantemente, ficando a **BRASÓTICA** com 51% (n=51), a **ÓTICA MARCELLE** com 61% (n=61) e a **MULTINOVA** com 55% (n=55).

Na variável que se refere a qual o fator fundamental para chamar a atenção dos clientes em uma empresa, os entrevistados foram categóricos ao responder que é pelo

ambiente ser agradável, ficando a **BRASÓTICA** com 30% (n=30), a **ÓTICA MARCELLE** com 41% (n=41) e a **MULTINOVA** com 29% (n=29). Houve coincidência também nas respostas quando os entrevistados disseram que o atendimento e a qualidade dos produtos fazem a diferença nas empresas, ficando o percentual de 83% (n=83) para a **BRASÓTICA** 77% (n=77) para a **ÓTICA MARCELLE** e 90% (n=90) para a **MULTINOVA**.

Contudo perguntando aos funcionários se: No seu ponto de vista quais os requisitos fundamentais que a empresa x funcionários devem priorizar para fidelizar clientes?

O funcionário 1 da **Ótica Marcelle** responde que:

[...] para priorizar essa fidelidade nos temos que ter um atendimento de qualidade [...] ter uma boa comunicação principalmente com nossos clientes.

Igualando-se o funcionário 1 da **Multinova** quando diz:

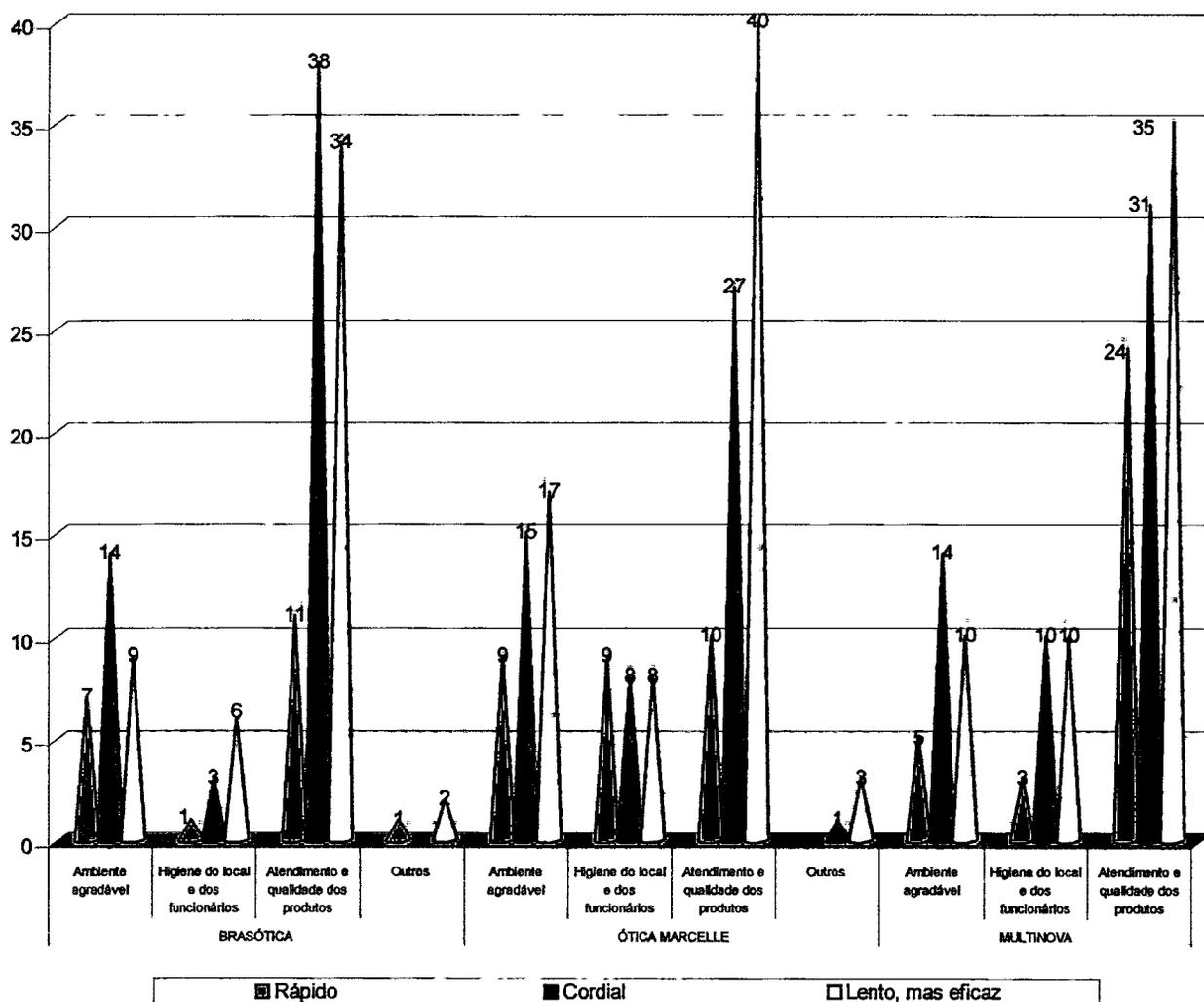
[...] Acho que deve haver entre funcionários e clientes, qualidade dos produtos, pontualidade nas entregas, comunicação entre empresas e clientes [...]

Coincidindo o funcionário 2 da empresa **Multinova** que argumenta:

Manter uma boa linha de produtos [...] ter prazo e um preço [...] também qualidade e responsabilidade na entrega.

De acordo com os dados coletados nesta análise, deduzimos como esta pesquisa que o consumidor é o bem maior de uma organização, e por estar cientes desta posição mudaram muito o seu perfil, tornando-se mais exigentes e conhecedores dos seus diretos. É ele que define o que quer, quando e onde comprar, portanto, as empresas têm que ficar atentas e procurar antecipar-se aos desejos e necessidades dos mesmos. Isso tudo as obriga a conhecerem melhor seus clientes, acabando com o mito que pesquisas de mercado e planos estratégicos são apenas para grandes empresas. Portanto, os funcionários acreditam que se conquista o consumidor pelo visual, pelo bolso, ou pela emoção no tratamento. Então tem que saber em que proporção usar tudo isso. O atendimento é um dos itens mais fundamentais. Encarar será cada vez mais necessário. Mas significa não apenas ser educado. É ter bom atendimento. Funcionários que conhecem o que vendem. Serviços e produtos de primeira.

Gráfico 4.3.5: Análise da relação entre Atendimento que mais gosta de receber X Fator fundamental para chamar a atenção dos clientes



Com esta análise entre a satisfação com o atendimento e se os funcionários, são aptos ao cargo, os clientes da **BRASÓTICA** que responderam sim corresponde ao percentual de 36% (n=36) sendo que, 32% (n=32) sentem-se satisfeitos com o atendimento, 9% (n=3) muito satisfeito e 1% (n=1) insatisfeito. Nessa mesma seqüência para os que acham que somente às vezes 55% (n=55), 3% (n=3) e 4% (n=4) . porém 2% (n=2) disseram que os funcionários não estão capacitados para ocupar o cargo e classificam-se como insatisfeitos e muito insatisfeitos quanto ao atendimento.

Já na empresa **ÓTICA MARCELLE** 60% (n=60) estão satisfeitos e 17% (n=17) encontram-se muito satisfeitos com o atendimento e afirmaram que os empregados estão

qualificados de acordo com o cargo que ocupam. Porém 23% (n=23) não compartilharam dessa opinião e disseram que somente às vezes mas encontram-se satisfeitos, restando 1% (n=1) muito satisfeitos.

Na **MULTINOVA**, 53% (n=53) responderam sim e estão satisfeitos e para muitos satisfeitos 4% (n=4), para os que afirmaram que só às vezes os funcionários são aptos ao cargo 36% (n=36), porém encontram-se satisfeitos com o atendimento, já 3% (n=3) definiram como muito satisfeitos e somente 2% (n=2) estão muito insatisfeitos com o atendimento oferecido aos seus clientes pela organização.

Tabela 4.3.6: Análise da relação entre Os Funcionários ao Atendimento são Aptos ao Cargo X Quanto ao Atendimento Você se Sente

Quanto ao atendimento você se sente	Os funcionários ao atendimento são aptos ao cargo					
	Sim	Não	Somente às vezes	Muito insatisfeitos	Muito satisfeitos	Total
BRASÓTICA						
Satisfeitos	32	32			55	55
Muito satisfeitos	3	3			3	3
Insatisfeitos	1	1	1	1	4	4
Muito insatisfeitos						
TOTAL	08			100%		
ÓTICA MARCELLE						
Satisfeitos	60	60			22	22
Muito satisfeitos	17	17			1	1
Insatisfeitos						
Muito insatisfeitos						
TOTAL	11			100%		
MULTINOVA						
Satisfeitos	53	53	2	2	36	36
Muito satisfeitos	4	4			3	3
Insatisfeitos						
Muito insatisfeitos					2	2
TOTAL	21			100%		

Este cruzamento se os funcionários são aptos ao cargo em relação a excelência no atendimento nos indicará o grau de capacitação dos mesmos nos serviços dispensados aos clientes externos.

Fizemos essa pesquisa e através desses dados pudemos concluir que o atendimento é por excelência um dos fatores mais importantes na organização, pois para que se faça um bom atendimento é necessário curso de capacitação, treinamentos inerentes ao

cargo que ocupa. Portanto, é importante sabermos que as exigências nas empresas quanto ao atendimento eficaz dos funcionários, já na é mais um fato é uma realidade.

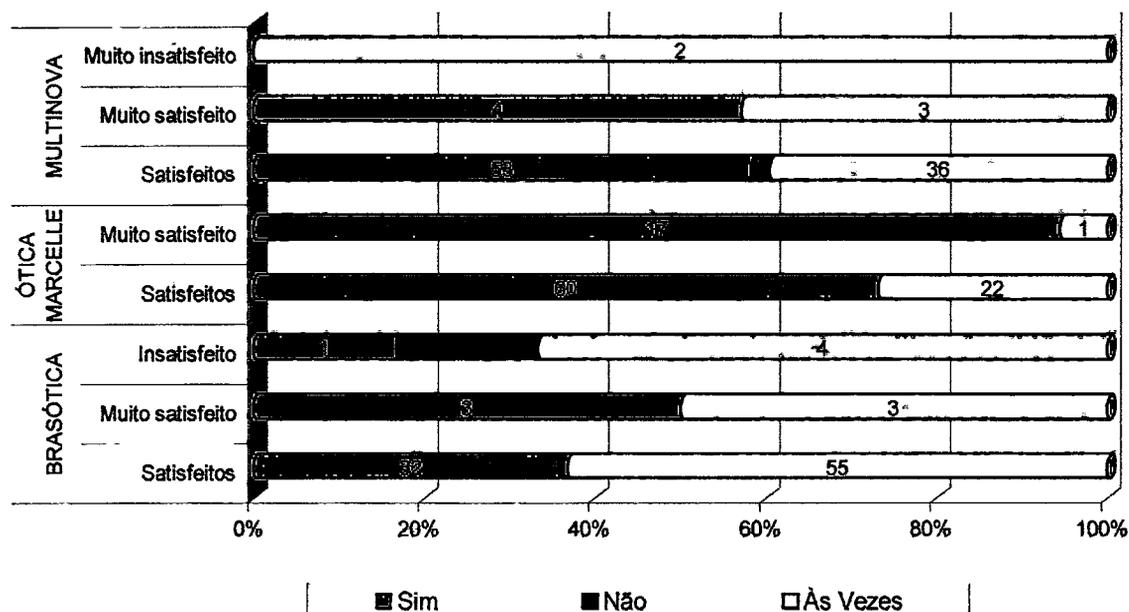
São fatores importantes à satisfação do cliente quanto ao diferencial no atendimento de qualidade, o processo de mudança é extremamente dinâmico e tem de ser planejado, tendo que se adaptar constantemente às condições modificadas pela inovação com um mínimo de tempo na organização, são essas mudanças que fazem a diferença, no atendimento.

Reestruturando seus cargos e salários, bem como procedendo a um cuidadoso levantamento de necessidades estratégicas de RH, a organização terá condições de montar uma estrutura de mão-de-obra disponível para enfrentar os desafios do ambiente. (Carvalho, Antônio Vieira de e Serafim, Oziléa Clen Gomes, 1995, pág. 44).

Fazendo um comparativo entre as empresas percebemos que com respeito à pergunta se os funcionários são aptos ao cargo, coincidem as três empresas nas respostas que afirmam sim, a **BRASÓTICA** com 36% (n=36), na **ÓTICA MARCELLE** com o índice maior de 77% (n=77) e ficando a **MULTINOVA** com 57% (n=57), porém houve clientes que definiram que somente às vezes os funcionários estão qualificados para o cargo, com índice de 62% (n=62) a **BRASÓTICA**, para a **ÓTICA MARCELLE** 23% (n=23) e **MULTINOVA** com 41% (n=41). Os clientes na sua maioria sentem-se satisfeitos em relação ao tipo de atendimento dedicado a eles, a **BRASÓTICA** ficou com um percentual de 87% (n=87), com índice quase igual à **ÓTICA MARCELLE** com 82% (n=82) e a **MULTINOVA** disparando com 91% (n=91).

Através dessa análise chegamos à conclusão que a qualidade do atendimento influencia significativamente na preferência do consumidor por essa organização, portanto, investir em recursos humanos é retorno certo e rápido do capital de giro investido, nunca é demais organizar programas que venham a aperfeiçoar de maneira inovadora todos os segmentos da empresa, privilegiando a melhoria gradual, para que se possa obter a excelência nos serviços oferecidos às pessoas.

Gráfico 4.3.6: Análise da relação entre Funcionários ao atendimento são aptos ao cargo? X Quanto ao atendimento você se sente



4.4 Verificando por meio de dados completos o avanço da produção através da qualificação da mão-de-obra.

Com o cruzamento entre a avaliação da comunicação nos setores internos em relação a como um programa de qualidade contribui para aumentar a produtividade, verificou-se que na **BRASÓTICA** 150% (n=12) avaliaram a comunicação sendo boa, para 125% (n=1) muito boa e para 25% (n=2) dos funcionários classificaram como regular. Sendo que 12,5% (n=1) afirmam que um programa de qualidade para o aumento da produtividade se faz identificando metas que, 37,5%(n=3) responderam que será preciso buscar maiores conhecimentos, que 25% (n = 2) optaram pela seleção de projetos, já 62,5% (n=5) afirmam que um bom programa se concretiza pela qualidade continua, e que 50% (n=3) pela motivação de todos que compõem a organização.

Já na **ÓTICA MARCELLE** 181,8% (n=20) foram firmes em afirmar que a avaliação da comunicação nos setores internos é boa. Porém 18,18% (n=2) dos funcionários confirmaram que um programa de qualidade contribui para o aumento da produtividade identificando metas, que 27,27% (n=3) contribuiu com a obtenção de novos conhecimentos,

que 18,18% (n=2) selecionando projetos que 63,63% (n=7) se faz com busca constante de qualificação e que 54,54% (n = 6) pela motivação.

Na empresa **MULTINOVA** 52,36% (n=11) avaliaram como boa a avaliação da comunidade nos setores internos da organização, já 9,52% (n=2) responderam que é muito boa, e que 57,12% (n=12) confirmaram que a comunicação é regular. No entanto 9,52% (n=2) responderam que um programa de qualidade contribui para o aumento da produtividade identificando metas, que 23,8% (n=5) se reportam em curso de qualificação, que 4,76% (n=1) se refere que um programa de qualidade contribui para aumentar a produtividade selecionando projetos, que 28,56% (n=11) colabora para melhorar continuamente a qualidade, que 47,6% (n=11) afirmam que um programa de qualidade contribui para aumentar a produtividade motivando as pessoas.

Tabela 4.4.1: Análise da relação entre Comunicação nos Setores Internos X Programa de Qualidade Contribui Para Aumentar a Produtividade

Programa de qualidade contribui para aumentar a produtividade	Comunicação nos setores internos						
	Identificando metas	Recebendo informações	Selecionando projetos	Busca de qualificação contínua	Motivando as pessoas	Total	%
BRASÓTICA							
Identificando metas	1	12,5					
Recebendo informações	3	37,5				12,5	
Selecionando projetos	1	12,5			1		
Busca de qualificação contínua	4	50,0	1	12,5		12,5	
Motivando as pessoas	3	37,5			1		
TOTAL	08				100%		
ÓTICA MARCELLE							
Identificando metas	2	18,18					
Recebendo informações	3	27,27					
Selecionando projetos	2	18,18					
Busca de qualificação contínua	7	63,63					
Motivando as pessoas	6	54,54					
TOTAL	11				100%		
MULTINOVA							
Identificando metas	2	9,52					
Recebendo informações	2	9,52			3	14,28	
Selecionando projetos			1	4,76			
Busca de qualificação contínua	2	9,52			4	19,04	
Motivando as pessoas	5	23,80	1	4,76	5	23,80	
TOTAL	21				100%		

Esta análise nos indicará o nível de comunicação entre os setores da organização e sua repercussão na sua produtividade, verificando a influência da mão-de-obra na qualidade

dos serviços.

Fizemos essa Análise para que através desses dados possamos ter uma visão de como é feita a avaliação da comunicação do sistema interno da empresa, pois sabemos que essa Análise nos setores são importantes para um melhor desempenho, tal fatores inclusive reforçam melhorando cada vez mais a qualidade e a confiabilidade no sistema da empresa através de resultados positivos.

É importante lembrar que avaliação e comunicação trazem mais união aos setores internos, e que a empresa tem que interagir com harmonia com seus funcionários, criando assim um clima mais agradável em grupo na organização, podendo inclusive detectar possíveis falhas, para que possamos corrigi-las a tempo, são regras básicas que devemos primeiro corrigir as falhas internas e depois as externas.

A competição dentro de uma empresa cria medo; desconfiança e pessoas solitárias que trabalham mais pelos seus próprios objetivos do que pela organização. Nas empresas de sucesso do futuro, a comunicação altamente sofisticada substituirá a dinâmica da competição interna. (William W. Arnold e Jeanne M. Plas, 1996 p. 53)

Constatamos que nas empresas pesquisadas a **BRASÓTICA** com 150% e a **ÓTICA MARCELLE** com 181,86% assemelham-se nas respostas com relação à avaliação da comunicação nos setores internos classificando-a como boa. Ficando a opinião dos funcionários da empresa **MULTINOVA** dividida sendo que 52,36% optaram por avaliar a comunicação como boa, porém 57,12% avaliaram a comunicação entre os setores como regular.

Já na segunda variável 37,5% dos funcionários da **BRASÓTICA** e 27,27% (n=3) da **ÓTICA MARCELLE** acreditam que um programa de qualidade contribui para o aumento da produtividade através da reciclagem de conhecimentos, optando pela alternativa busca da melhoria continua a empresa (1) com 62,5% (n=5), a empresa (2) com 63,63% (n=7) e com um percentual mais baixo a empresa (3) com 28,56% (n=6) ficando somente a empresa **MULTINOVA** com 47,6% (n=10) com a opção motivando as pessoas e definindo-a como

sendo regular.

Todavia perguntando aos funcionários se: Sabendo das dificuldades que as empresas estão passando, quais as vantagens que uma comunicação interna pode oferecer na busca de resultados positivos?

O funcionário 1 da empresa **Ótica Marcelle** argumenta que:

[...] através dessa comunicação interna vai ter reflexos positivos para nossas vendas externas.

Assemelhando-se o funcionário 1 da empresa **Multinova** quando fala:

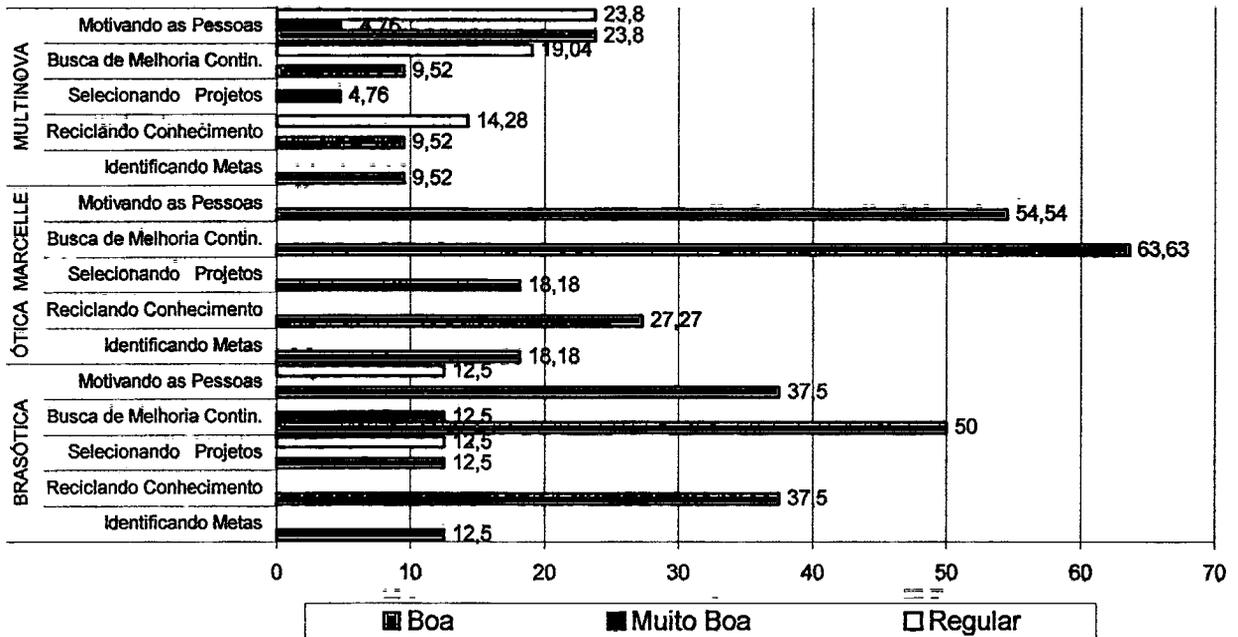
É, as vantagens são muito grandes [...] hoje nós temos que unir temos que unir as idéias [...] essa comunicação sempre tem que haver [...]

Coincidindo o funcionário 2 da empresa **Multinova** que diz:

Muitas, porque ate mesmo o mais baixo dos funcionários [...] pode ter uma idéia [...]

Concluimos com estes dados o quanto é importante para o crescimento da organização a comunicação entre os setores internos, pois é através desse procedimento que existe a integração que se faz tão necessária quando há um objetivo comum a ser alcançando, e para que isso aconteça o diálogo entre o administrador e seus funcionários torna-se a peça chave para um maior rendimento e entusiasmo na obtenção de melhores resultados. O sucesso das empresas é resultado de vários fatores observados no decorrer de suas ações, mas é primordial, que todos falem a mesma língua, para tanto, um conhecimento holístico de toda organização se faz necessário para todos. As empresas devem estar atentas às estratégias por mais simples que estas sejam, poderão trazer resultados surpreendentes. Entretanto os funcionários responderam que uma boa comunicação só vem alavancar ainda mais a participação das empresas no mercado. Um dos maiores sucessos de vendas ate hoje, foi desenvolvido a partir do momento em que a empresa decidiu ouvir as pessoas dos mais baixos níveis hierárquicos, as opiniões precisam ser trocadas e aproveitadas, ambos tem que estar sempre em sintonia necessitam através da comunicação satisfazer e surpreender sempre seus clientes.

Gráfico 4.4.1: Análise da relação entre Comunicação nos setores internos X programa de qualidade contribui para a produtividade



Com esta pesquisa, afirmaram que são capazes de liderar grupos, o percentual de 87,5% (n=7) da **BRASÓTICA**, para 81,82% (n=9) da **ÓTICA MARCELLE** e 95,4% (n=20) da **MULTINOVA**. Respondendo que não somente 12,5% (n=1) da **BRASÓTICA**, já 18,18% (n=2) da **ÓTICA MARCELLE** e para 4,76% (n=1) da **MULTINOVA**.

De acordo com os dados coletados na **BRASÓTICA** 225% (n=18) dos funcionários foram unânimes em responder que somente a gerencia tem a capacidade para transmitir as normas e procedimentos da organização. Sendo que 75% (n=5) dos funcionários responderam que são capazes de liderar grupos através de transmissão de conhecimento, 12,5% (n=1) sabem envolver pessoas, 62,5% (n=5) que fazem trabalho em grupo e que 25% (n=1) que são capazes porque tem qualificação para o cargo, que 37,5% (n=3) sabem ouvir seus subordinados e 12,5% não optaram.

Os funcionários da **ÓTICA MARCELLE** responderam com 199,98% (n=21) que as normas são transmitidas pelo gerente, sendo que 45,45% (n=5) afirmam que sabem liderar grupos transmitindo os conhecimentos; e o mesmo índice respondeu ser capazes de liderar com trabalho em equipe, e com o mesmo índice para os que sabem envolver pessoas e

preocupam-se com o ajudante com 9,09% (n=2) e os que são qualificados para o cargo e sabem ouvir colaboradores com 36,36% (n=7) respectivamente e por fim 18,% (n=2) para os que optaram.

Na **MULTINOVA**, 95,21% (n=20) foram categóricos em afirmar que as normas e procedimentos da empresa são transmitidos pela gerencia, sendo que 19,04 (n=4) responderam que são feitos pelos funcionários. No entanto 28,56% (n=6) afirmam que são capazes de liderar grupos sabendo transmitir os conhecimentos, 4,76% (n=1) se diz capaz porque se preocupa com o subordinado, que para 53,18% (n=12) sabem liderar porque tem espírito de equipe, que 19,04% (n=4) que é capaz de liderar grupos porque possui qualificação para o cargo, e 4,76% (n=1) não optou por esse segmento.

Tabela 4.4.2: Análise de Transmissão das Normas na Empresa X Liderar Grupos

Liderar grupos	Transmissão das normas na empresa							
	Gerencia		Funcionários		Liderados		Outros	
	F	%	F	%	F	%	F	%
BRASÓTICA								
Transm. Direção/gerencia	6	75,0						
Sabe ouvir colaboradores	1	12,5						
Preocup. com subordinado								
Tem espírito de equipe	5	62,5						
Qualif. para o cargo	2	25,0						
Sabe transmitir conhecimentos	3	37,5						
Não optou	1	12,5						
TOTAL	08				100%			
ÓTICA MARCELLE								
Transm. Direção/gerencia	5	45,45						
Sabe ouvir colaboradores	1	9,09						
Preocup. com subordinado	1	9,09						
Tem espírito de equipe	5	45,45						
Qualif. para o cargo	3	36,36						
Sabe transmitir conhecimentos	4	36,36						
Não optou	2	18,18						
TOTAL	11				100%			
MULTINOVA								
Transm. Direção/gerencia	5	23,80	1	4,76				
Sabe ouvir colaboradores								
Preocup. com subordinado	1	4,76						
Tem espírito de equipe	8	38,09	3	14,28				
Qualif. para o cargo	4	19,04						
Sabe transmitir conhecimentos	1	4,76						
Não optou	1	4,76						
TOTAL	21				100%			

Este cruzamento sobre a capacidade de liderar grupos com relação aos setores que transmitem as normas e procedimentos da empresa nos indicará o grau de satisfação dos subordinados em referência ao líder.

Por essas análises podemos verificar que a importância das normas transmitidas em uma empresa, são pontos fundamentais, inclusive para quem são dirigidas tais normas. Para podermos reportar-nos a qualquer eventualidade, pois faremos parte de uma boa organização, a hierarquia ou o comando de uma organização, porém é importante salientar que tal comando tem que ser feito por pessoas que estão capacitadas com um grau de instrução elevado.

Podemos observar que nas organizações as pessoas se destacam por méritos próprios, pois trabalham com dedicação e motivação, sabendo transmitir conhecimentos para os seus subordinados para que os mesmos possam desenvolver um bom trabalho dentro da organização fazendo com que eles possam também ser líderes futuramente, e assim, progredirem profissionalmente. A responsabilidade de quem lidera é criar condições de confiança, cria acordos de desempenho, permitir que as pessoas se governem adequadamente e, a partir daí mantê-las responsáveis. (Stephen Covey, 2000, pág. 112).

Comprovamos que nas três empresas pesquisadas, a **BRASÓTICA** com 225% (n=17), a **ÓTICA MARCELLE** com 199,98% (n=21) e a **MULTINOVA** com 95,21% (n=20), coincidiram as respostas com relação à escolha da gerência, para a transmissão das normas na empresa.

Tiveram coincidência também quando se reportaram à capacidade de lidar grupos através da transmissão dos conhecimentos, ficando a **BRASÓTICA** com 75% (n=6), a **ÓTICA MARCELLE** com 45,45% (n=5) e a **MULTINOVA** com 28,56% (n=5). Já no quesito de liderar com trabalho em equipe, também opinaram as três empresas, a **BRASÓTICA** com 62,5% (n=5), a **ÓTICA MARCELLE** com 45,45% (n=5) e a

MULTINOVA com 52,37% (n=11).

No entanto perguntando aos funcionários se: Na sua, concepção o líder já nasce com espírito de liderança?

O funcionário 1 da empresa **Ótica Marcelle** diz que:

Não, e conquistado no dia-a-dia através de cada um de nos.

Concordando o funcionário 1 da empresa **Multinova** quando fala:

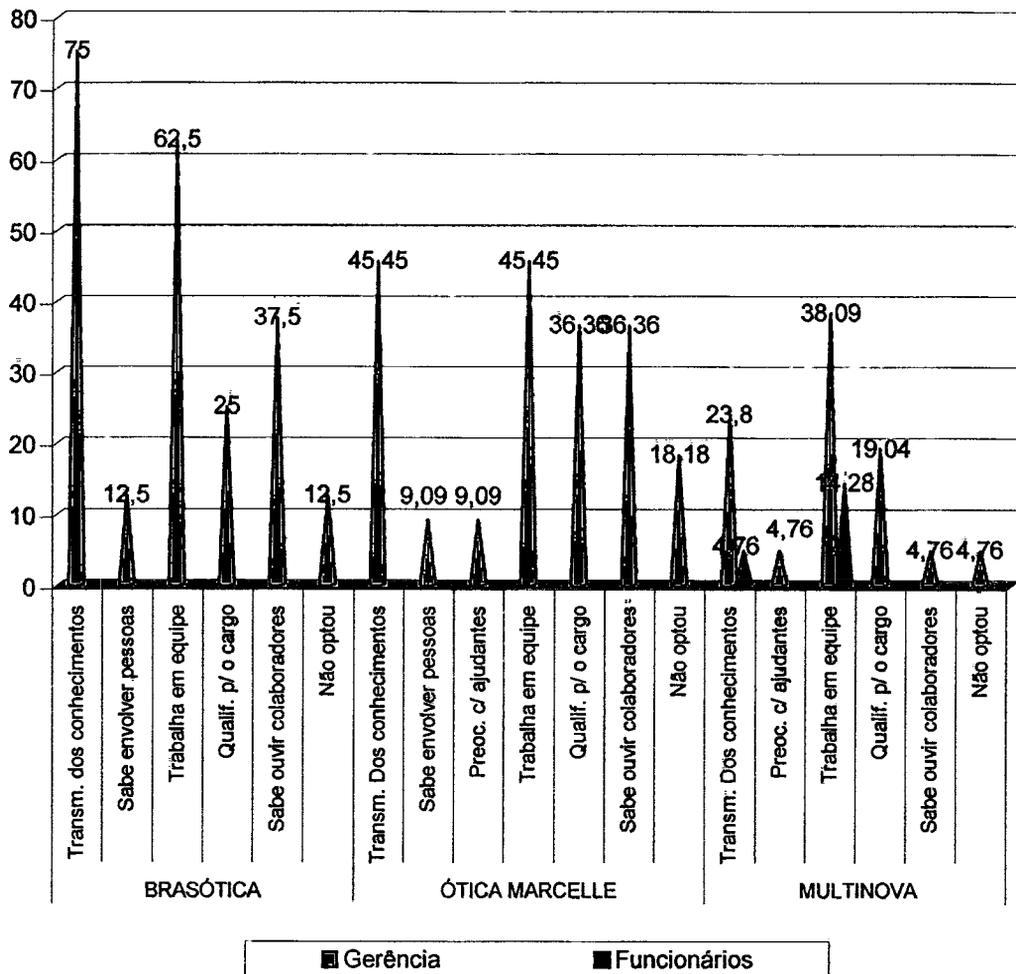
Eu acho que não [...] eu acho que o líder ele tem que ter bastante conhecimento [...] sabendo como colocar suas palavras em qualquer momento.

Assemelhando-se o funcionário 2 da empresa **Multinova** quando argumenta:

Não, um líder não nasce feito, ele sim se faz.

Concluimos com esta análise a satisfação dos funcionários pelo reconhecimento e apoio da organização em delegar poderes de liderança aos mesmos e isso mostrar que são capazes de atingir as metas impostas por ela. Para que haja líderes capazes, a organização precisa investir em capacitação e valorizar a auto-estima, para que se tornem qualificados e dispostos a assumir seu posto com segurança e espírito de equipe. Nas empresas, o líder tem que saber ouvir e transmitir os conhecimentos adequados. É necessário que as empresas mantenham em seus quadros de funcionários, profissionais capacitados e dotados de espírito de liderança contribuindo para todas as atividades empresariais, valendo ressaltar que, a palavra de ordem é parceria, no entanto, é válida que o sucesso das “grandes empresas” é oriundo de uma força tarefa proveniente do trabalho em equipe. Portanto, os funcionários acreditam que se trata de um desafio e tanto para qualquer executivo seja ele o proprietário da empresa ou apenas um funcionário. Desde já cada organização precisa buscar esse líder. Formá-lo dentro da nova realidade que está se apresentando. Para isso, precisa ter um bom nível de percepção de si mesmo, no ambiente em que está inserido e do mundo que o rodeia; deve ter motivação redobrada, para si e para aqueles que comanda; e, principalmente, deve ter disposição para dividir o poder.

Gráfico 4.4.2: Análise da relação entre Transmissão das normas na empresa X liderar grupos



Constatamos com esta análise que os funcionários da **ÓTICA MARCELLE** com 100% (n=11) e da **MULTINOVA** com 90,48% (n=19) dos colaboradores entrevistados concluíram que suas empresas são informatizadas, mas, para 9,52% (n=2) da **MULTINOVA** e 100% (n=8) da **BRASÓTICA** responderam que não.

Com o cruzamento entre o grau de informatização e influência da informatização na gestão de sua empresa. Na **BRASÓTICA** com 212,5% (n=8) os funcionários foram unânimes em não optar por nenhuma das alternativas, no entanto, 87,5% (n=7) responderam que a informatização nas empresas simplifica o trabalho, já 37,5% (n=3) concluíram que dá acesso às informações com maior rapidez, para 37,5% (n=3) optaram por agilidade

operacional, porém 12,5% (n=1) acreditam que esse processo torna o sistema de controle eficaz e o percentual restante de 37,5% (n=3) que contribui facilitando a comunicação interna e externa nas organizações.

Com respeito à **ÓTICA MARCELLE** apenas 9,09% (n=1) definiu a informatização da empresa como sendo alta e que melhora a qualidade de vida, porém 209,07% (n=23) dos funcionários entrevistados informaram que o índice de informatização é médio, desse grupo 72,72% (n=8) acreditam que torna o trabalho mais fácil, já 81,81% (n=9) responderam que as informações tornam-se mais acessíveis, para agilidade operacional 27,27% (n=3) e apenas 9,09% (n=1) afirma que torna o sistema de controle mais eficiente, restando o percentual de 18,18% (n=2) que chegaram à conclusão da facilidade na comunicação.

De acordo com os dados coletados na **MULTINOVA**, 14,28% (n=3) acreditam no alto nível de informatização da empresa, sendo que desse percentual 4,76% (n=1) dá acesso às informações, e 9,52% (n=2) na contribuição para um sistema de controle eficaz afirmando como média a informatização na empresa, 90,45% (n=19), desse grupo 19,04% (n=4) responderam que simplifica o trabalho e para essa melhoria de qualidade de vida também 19,04% (n=4), entretanto, 28,57% (n=6) optaram pelo acesso às informações, para 4,76% (n=1) disseram que a agilidade operacional é resultado da informatização, 19,04% (n=4) dividem a opinião em porcentagem igual, ou seja, 9,52% (n=2) dizem que torna o programa de controle mais eficiente e 9,52% (n=2) acham que facilita a comunicação. No entanto, 4,76% (n=1) classificaram como baixo e mesmo assim as informações são obtidas com rapidez, não compartilhando com a opinião dos outros funcionários 9,52% (n=2) disseram haver nenhum tipo de informatização na empresa, apesar disso 4,76% (n=1) acredita na importância da mesma para a penetração às informações e esse mesmo percentual opta por um programa eficiente de controle.

Tabela 4.4.3: Análise da relação entre Grau de Informatização X Influência da Informatização na Gestão de sua Empresa

Influência da informatização na gestão de sua empresa.	Grau de informatização							
	A		B		C		D	
BRASÓTICA								
Simplificação de trabalho							7	87,5
Melhoria da qualidade do atendimento								
Acesso à informação							3	37,5
Agilidade Operacional							3	37,5
Sistema de controle de estoque							1	12,5
Facilidade de comunicação							3	37,5
TOTAL							08	100%
ÓTICA MARCELLE								
Simplificação de trabalho			8	72,72				
Melhoria da qualidade do atendimento	1	9,09						
Acesso à informação			9	81,81				
Agilidade Operacional			3	27,27				
Sistema de controle de estoque			1	9,09				
Facilidade de comunicação			2	18,18				
TOTAL			11	100%				
MULTINOVA								
Simplificação de trabalho			4	19,04				
Melhoria da qualidade do atendimento			4	19,04				
Acesso à informação	1	4,76	6	28,57	1	4,76	1	4,76
Agilidade Operacional			1	4,76				
Sistema de controle de estoque	2	9,52	2	9,52			1	4,76
Facilidade de comunicação			2	9,52				
TOTAL			21	100%				

Esta análise em relação ao grau de informatização nas empresas e seus reflexos na agilidade no atendimento nos mostrará a importância na gestão da organização e sua influência na fidelização do cliente.

Fizemos essa pesquisa, para que através desses dados possamos ter uma avaliação das necessidades do cliente, pois sabemos que a influência da informatização na empresa é de muita importância nos dias de hoje. Precisamos ficar mais atentos com o mundo, à informatização é hoje uma realidade nesse universo, pois as informações fluem com mais rapidez e é um fator importante para o crescimento de uma organização.

Nesse segmento sabemos que as informações chegam mais rápido através da internet, facilitando cada vez mais o nosso trabalho, pois são fatores importantes, inclusive em qualquer segmento, seja comercial ou industrial, temos sempre um atendimento rápido e eficiente com o sistema computadorizado.

A informática está se transformando em importante ferramenta tecnológica à disposição do homem para promover o seu desenvolvimento econômico e social, pela agilização do processo de decisão e pela otimização da utilização dos recursos

existentes. (Chiavenato Idalberto, 2002, Pág. 7001)

Comparando as três empresas quanto ao grau de informatização, a **BRASÓTICA** com 212,5% (n=17), foram unânimes em afirmar que não existe nenhum tipo de informatização nessa empresa, já a **ÓTICA MARCELLE** com 209,07% (n=23) e a **MULTINOVA** com 90,45 (n=19) coincidiram as respostas ao definirem como médio.

Reportando-nos à segunda variável, igualam-se a **BRASÓTICA** com 87,5% (n=7) e a **ÓTICA MARCELLE** com 72,72% (n=8) ao responderem que a informatização influencia na simplificação do trabalho, coincidindo na resposta que trás facilidade ao acesso as informações, a **ÓTICA MARCELLE** com 81,81% (n=9) e a **MULTINOVA** com 42,85% (n=9), a última empresa citada acima acredita na contribuição para um sistema de controle eficaz com o percentual de 23,80% (n=5).

Contudo perguntando aos funcionários se: Diante de tantas mudanças e uma competitividade acirrada que métodos a empresa deve buscar para que haja mais eficiência na estrutura organizacional?

O funcionário 1 da empresa **Ótica Marcelle** argumenta que:

Ter uma equipe de funcionários estruturados informatiza-los e também buscar novas tecnologias.

Igualando-se o funcionário 1 da empresa **Multinova** que diz:

A empresa tem que se modernizar, tem que se atualizar [...] para o melhor funcionamento e a produtividade, com máquinas modernas, funcionários capacitados.

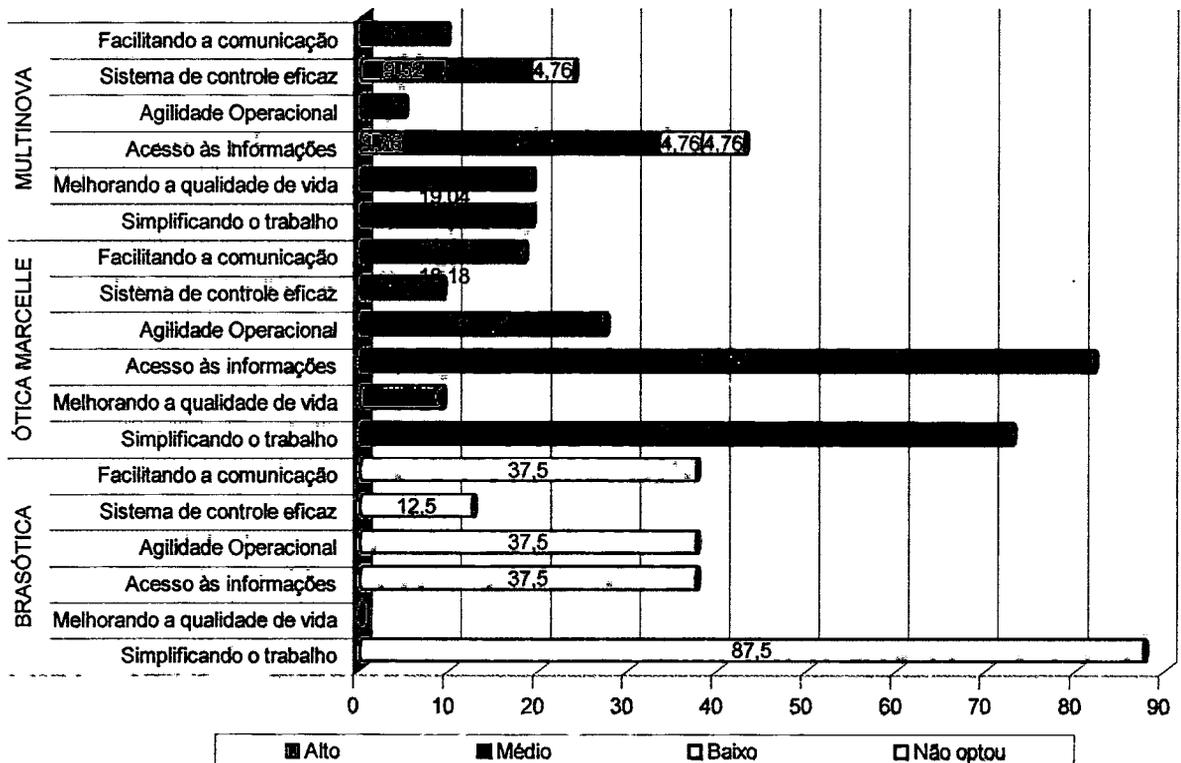
Assemelhando-se o funcionário 2 da empresa **Multinova** quando fala:

É ter maquinas produtivas, bons funcionários [...] uma harmonia em geral.

Concluimos que é preciso planejamento e visão estratégica para explorar da melhor maneira possível toda a potencialidade que a tecnologia pode proporcionar em prol da organização, garantindo maior aprimoramento na qualidade total dos serviços e produtos, não esquecendo na facilitação da comunicação entre empresa e consumidor. Portanto os funcionários ressaltam ainda que os avanços tecnológicos dos últimos anos estão oferecendo

as empresas mais agilidade em todas as suas ações. O computador esta fazendo parte do dia-a-dia dos negócios facilitando assim no atendimento ao cliente, viabilizando maior rapidez nas informações e conseqüentemente ajudando a desburocratizar as empresas.

Gráfico 4.4.3: Análise da relação entre Grau de informatização X Influência da informatização na gestão de sua empresa



Nesta análise sobre a satisfação do cliente e sua fidelização em ao mau atendimento na empresa os clientes responderam sim com 79% (n=79) que cliente satisfeito é um cliente fiel, desse percentual 2% (n=2) afirmaram que o mau atendimento se classifica pela falta do produto, sendo que para 21% (n=21) se faz pela má comunicação, que 6% (n=6) afirma que o mesmo é direcionado a poucos atendentes, porém, 51% (n=51) relacionaram por funcionários não preparados. Não optaram com um índice de 3% (n=3) no quesito, cliente satisfeito ser um cliente fiel, mas o mesmo percentual atesta que o mau atendimento se classifica por funcionários não capacitados par a função. No entanto, 37% (n=37) atestam em

parte que nem sempre um cliente satisfeito se torna um cliente fiel, sendo que 2% (n=2) classificam o mau atendimento pela falta do produto, que 9% (n=9) se faz pela má comunicação, que para 2% (n=2) afirmam ser por poucos atendentes, porém, 24% (n=24) classificaram pela falta de qualificação dos funcionários.

Já os clientes entrevistados na **ÓTICA MARCELLE** concordam em afirma com 90% (n=90) que cliente satisfeito é um cliente fiel, no entanto, desse índice 3% (n=3) avaliaram que o mau atendimento se faz pela ausência do produto, que 40% (n=40) optaram pela falta de comunicação, que para 1% (n=1) acontece pela empresa ter poucos funcionários, porém responderam com um maior índice sendo o funcionário não preparado com 46% (n=46) já 1%(n=1) não optaram a respeito da fidelização e satisfação do cliente, mas concordaram em afirmar que o mau atendimento se faz pela má comunicação. Em contra partida 27% (n=27) relataram que nem sempre satisfeito é um cliente fiel, sendo que 5% (n=5) responderam que a falta do produto é um fator preponderante para o mau atendimento, que para 6% (n=6) classificaram pela falta de diálogos, sendo que 16% (n=16) afirmaram que se realiza por funcionários não capacitados.

Na **MULTINOVA** os clientes foram unânimes em afirmar com 106% (n=106) que cliente satisfeito é um cliente fiel, sendo que 16% (n=16) reportaram-se em dizer que o atendimento mal realizado acontece pela falta do produto, porém, 27% (n=27) pela falta de comunicação pela falta de comunicação entre funcionário e clientes, que para 3% (n=3) se realiza por haver poucos funcionários e um maior índice se direcionou com um percentual de 60% (n=60) que se faz por funcionários não preparados. Já 22% (n=22) acreditam em parte que a satisfação do mesmo o faça um cliente fiel, em suma que 2% (n=2) afirmaram em dizer que a ausência do produto contribui para o mau atendimento, que 7% (n=7) se faz pela má comunicação, que para 2% (n=2) por haver poucos atendentes, por fim, que, 11%(n=11) classificaram por funcionários não preparados.

Tabela 4.4.4: Análise da relação entre Cliente Satisfeito é um Cliente Fiel? X o mau Atendimento Classifica-se

*O mau atendimento classifica-se	Cliente satisfeito é um cliente fiel?					
	Sim		Não		Total	
BRASÓTICA						
Falta de produto	2	2			2	2
Mau atendimento	21	21			9	9
Preço elevado	6	6			2	2
Programa de fidelização	51	51	3	3	24	24
TOTAL	08				100%	
ÓTICA MARCELLE						
Falta de produto	3	3			5	5
Mau atendimento	40	40	1	1	6	6
Preço elevado	1	1				
Programa de fidelização	46	46			16	16
TOTAL	11				100%	
MULTINOVA						
Falta de produto	16	16	-	-	2	2
Mau atendimento	27	27	-	-	7	7
Preço elevado	3	3	-	-	2	2
Programa de fidelização	60	60	-	-	11	11
TOTAL	21				100%	

Esta análise da fidelização do cliente em relação à classificação do atendimento determinará com precisão a eficiência dos programas de treinamento aplicados na empresa, repercutindo no aumento da produtividade.

Fizemos essa pesquisa para que através das informações que a fidelidade, de um cliente está na sua satisfação, principalmente quando ele é bem atendido, pois já sabemos que o cliente sempre tem razão, a empresa tem que procurar o melhor cada vez mais. Quando o cliente encontra firmeza no seu objetivo, sendo reconhecido e respeitado ele sempre retorna.

Hoje o mercado está muito competitivo e essa é a hora de reciclarmos no aperfeiçoamento da mão-de-obra, na qualidade do atendimento, pois quanto maior a qualidade maior a produção junto à organização, fazendo com que o seu cliente se sinta valorizado, tornando assim um cliente fiel, a empresa tem de fornecer o que há de melhor facilitando o máximo nas negociações para conseqüentemente fortalecer a organização.

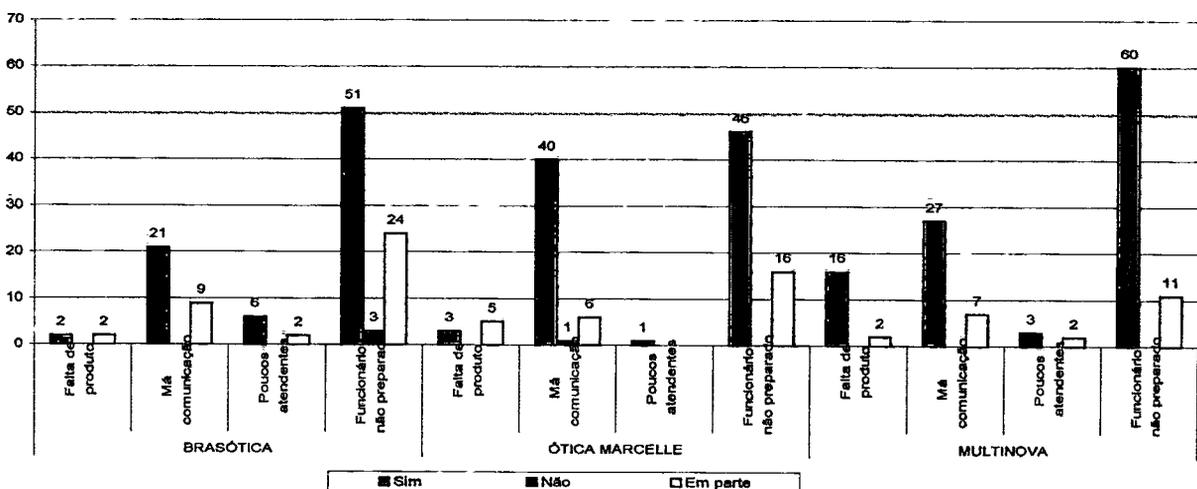
A ampliação do leque de premiações é sinal de que “aplicar” em fidelidade tornou-se um investimento ainda mais rentável. (Revista Você S.A., 1999, pág. 134). Fazendo o comparativo entre as empresa percebemos que com respeito o cliente satisfeito é um cliente

fiel, coincidiram nas respostas as três empresas afirmando que sim, sendo a **BRASÓTICA** com 80% (n=80), a **ÓTICA MARCELLE** com 90% (n=90) e a **MULTINOVA** com 106% (n=106) assemelham-se também quando responderam em parte, que nem sempre cliente satisfeito se torna fiel à empresa, ficando a **BRASÓTICA** com 37% (n=37) a **ÓTICA MARCELLE** com 37% (n=27) e a **MULTINOVA** com 22% (n=22).

Já segunda variável as três empresas simultaneamente confirmaram que o mau atendimento se classifica pela má comunicação, a **BRASÓTICA** com um percentual de 30% (n=30) a **ÓTICA MARCELLE** com 46% (n=46) e a **MULTINOVA** com 34% (n=34). Igualou-se também nessa mesma variável dizendo que se classifica por funcionários não preparados a **BRASÓTICA** com 75% (n=75) e a **ÓTICA MARCELLE** com 62% (n=62), e com divergência de opinião se diferenciando os clientes da **MULTINOVA** com 18% (n=18) que apontara m que a falta de produto é um dos fatores principais do mau atendimento.

Chegamos à conclusão que para haver fidelização de clientes é necessário um conjunto de fatores que influenciem na preferência por essa empresa, todos os requisitos precisam ser preenchidos, a organização tem que se antecipar aos desejos e necessidades dos consumidores, formando um quadro de excelentes funcionários seguros e preparados para eventuais investidas dos mesmos.

Gráfico 4.4.4: Análise da relação entre Cliente satisfeito é um Cliente Fiel X o mau atendimento se classifica



Constatamos com esta análise que 91% (n=91) da **BRASÓTICA**, já 99% (n=99) da **ÓTICA MARCELLE** e para 93% (n=93) da **MULTINOVA** responderam sim, pois se encontram satisfeitos com os serviços oferecidos pelas empresas, porém, houve clientes que disseram não, somando o percentual para a **BRASÓTICA** de 9% (n=9), já para a **ÓTICA MARCELLE** de 1% (n=1) e para a **MULTINOVA** de 7% (n=7)

Com este cruzamento verificou-se que na **BRASÓTICA** 56%(n=56) dos clientes disseram sim, que os funcionários responderam corretamente, desse percentual 13% (n=13) estão satisfeitos com os serviços da empresa devido os produtos serem de excelente qualidade, 20%(n=20) porque o atendimento é bom, 3%(n=3) optaram pela rapidez na entrega, 18% (n=18) devido a comunicação existente entre clientes e funcionários, e 2% (n=2) apesar de estarem satisfeitos na optaram por nenhuma das alternativas. Entretanto 77% (n=77) afirmaram que só às vezes os funcionários indicam com precisão aquilo que lhes é perguntado, mas continuam a comprar nessa empresa, desse índice 17% (n=17) gostam da qualidade do produto, 24% (n=24) apreciam o atendimento dispensado a eles, só 3% (n=3) devido a rapidez na entrega, 26% (n=26) concluíram que a comunicação interna é fundamental e não optando 7% (n=7).

Na **ÓTICA MARCELLE**, o percentual que responderam sim é de 93% (n=93) distribuídos da seguinte forma, 36% (n=36) apreciam o produto, já 25% (n=25) gostam do atendimento, para 11% (n=11) confiam na rapidez da entrega e 21% (n=21) sentem-se bem com o modo como são tratados pelos funcionários. Porém para as alternativas às vezes 15% (n=15) a qualidade do produto influencia na satisfação pelos serviços da empresa, para 12% (n=12) o atendimento é fator fundamental, optando pela entrega rápida e segura, 5% (n=5), e 8% (n=8) acham que a comunicação é o principal acesso para o sucesso.

Na **MULTINOVA**, 73% (n=73) dos clientes foram categóricos em afirmar que sim, os funcionários respondem com extrema precisão as perguntas feitas a eles, desse total

26% (n=26) gostam de comprar nessa empresa devido aos produtos serem de qualidade, já 28% (n=28) sentem-se bem com o atendimento somente 1% (n=1) reportou-se a rapidez na entrega, como principal ponto para 18% (n=18) é que não responderam 7% (n=7). Para a opção às vezes a soma é de 50% (n=50) sendo que 12% (n=12) gostam dos produtos, já 15% (n=15) apreciam o atendimento, e 3% (n=3) gostam dos serviços devido à pontualidade na entrega, para 13% (n=13) é a comunicação que é o diferencial e 7% (n=7) não responderam.

Tabela 4.4.5: Análise da relação entre Os Funcionários Fornecem Informações Exatas? X Satisfação com os Serviços da Empresa

Satisfação com os serviços da empresa	Os funcionários fornecem informações exatas?					
	Sim		Não		Às vezes	
BRASÓTICA						
Produto de excelente qualidade	13	13			17	17
Bom atendimento	20	20			24	24
Rapidez na entrega	3	3			3	3
Comunicação entre clientes e funcionários	18	18			26	26
Não opinei	2	2			7	7
TOTAL	08			100%		
ÓTICA MARCELLE						
Produto de excelente qualidade	36	36			15	15
Bom atendimento	25	25			12	12
Rapidez na entrega	11	11			5	5
Comunicação entre clientes e funcionários	21	21			8	8
Não opinei						
TOTAL	11			100%		
MULTINOVA						
Produto de excelente qualidade	26	26			12	12
Bom atendimento	28	28			15	15
Rapidez na entrega	1	1			3	3
Comunicação entre clientes e funcionários	18	18			13	13
Não opinei	2	2			7	7
TOTAL	21			100%		

Esta análise é referente à exatidão das informações e a satisfação com os serviços da empresa, nos mostrará o nível de importância para o consumidor de acordo com a potencialidade profissional dos funcionários.

Fizemos essa pesquisa para que através dos dados podemos concluir que as informações fornecidas em uma organização não podem ser manipuladas, ou seja, têm que serem corretas, na maioria das vezes uma informação incorreta causa prejuízo na organização. Além do mais, cria um clima de desconfiança entre o consumidor e a organização, e isso não

faz parte do processo da empresa que se preza. O consumidor está muito cauteloso diante das informações e do atendimento nos dias de hoje, por isso, todo cuidado é pouco.

Sabemos que cada vez mais os clientes estão exigentes, quanto ao bom atendimento diante dessa realidade e que as empresas precisam se organizar criando parcerias e reciclando seus funcionários para uma melhor qualificação de mão-de-obra, fazendo com que o nível de atendimento dentro da organização cresça.

Aperfeiçoe sua idéia ouvindo seus clientes, concentre-se num nicho de mercado, seja original e acredite no que está fazendo. (Revista Você S.A, 2001, pág. 85). Verificamos que nas três empresas pesquisadas a **BRASÓTICA** com 56% (n=56) a **ÓTICA MARCELLE** com 93% (n=93) e a **MULTINOVA** com 73% (n=73) coincidiram ao afirmar que sim, pois os funcionários fornecem informações exatas aos clientes, assemelham-se também quando respondem que às vezes são fornecidas as informações precisas, ficando a **BRASÓTICA** com 77% (n=77), a **ÓTICA MARCELLE** com 40% (n=40) e a **MULTINOVA** com 50% (n=50).

Em relação à segunda variável a **BRASÓTICA** com 44% (n=44), a **ÓTICA MARCELLE** com 37% (n=37) e a **MULTINOVA** com 43% (n=43) equiparam-se ao afirmar que a satisfação com os serviços nas empresas por haver um bom atendimento. Também com o mesmo índice anterior os clientes da **BRASÓTICA** confirmam que há satisfação através da comunicação entre clientes e funcionários. Entretanto coincidem também na mesma variável a **ÓTICA MARCELLE** com 51% (n=51) e a **MULTINOVA** com 38%(n=38) que se sentem satisfeitos por existir produtos de excelente qualidade.

Todavia perguntando aos funcionários se: Você como colaborador na empresa e elo de ligação principal com o cliente, acha importante que haja clareza nas informações?

O funcionário 1 da empresa **Ótica Marcelle** diz que:

Sim, nos não devemos nunca enganar os nossos clientes, porque a partir do momento que a gente engana não perdemos só um, mas sim vários.

Assemelhando-se o funcionário 1 da empresa **Multinova** quando responde:

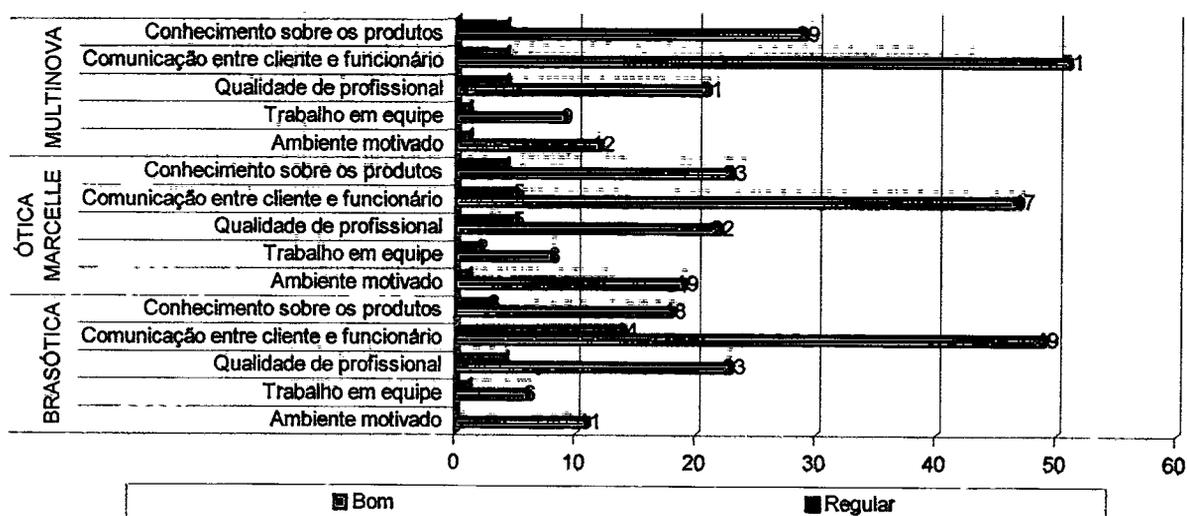
E muito importante que haja clareza [...] o funcionário tem que dar uma resposta que seja convincente e não ficar em cima do muro, com o tipo eu não sei, eu acho que tem, eu acho que vai chegar [...]

Concordando o funcionário 2 da empresa **Multinova** quando fala:

Sim, porque um cliente bem atendido ele volta e trás mais dois, três [...] será muito melhor pra empresa.

Concluimos que para a satisfação dos clientes e fidelização dos mesmos, as empresas devem encará-los como a ferramenta mais importante e representativa da instituição, por isso a importância de garantirmos os melhores serviços e/ou produtos sem deixar de lançar mão do marketing, fator preponderante para a realização de qualquer negócio. Entretanto um dos maiores desafios não é mais a conquista de novos clientes, mas sim a manutenção dos mesmos, hoje cada vez mais exigente e insatisfeito, sem falar que a manutenção é mais viável do que a conquista de outros usuários, além do mais, cliente satisfeito é um marketing de fundamental importância para qualquer organização. Portanto, o cliente bem informado é sucesso e estímulo de crescimento para qualquer empresa, por isso, o funcionário tem que está naturalmente motivado e capacitado para a função, regendo todas as suas energias no consumidor e satisfazendo assim suas reais necessidades.

Gráfico 4.4.5: Análise da relação entre Os funcionários fornecem informações exatas? X Há satisfação com os serviços, caso afirmativo, porque?



A análise dos produtos da empresa são de qualidade em relação à diferença no atendimento das mesmas os clientes da **BRASÓTICA** falaram que 107% (n=107) os produtos são de boa qualidade, sendo que 11% (n=11) afirmam que há um diferencial no atendimento da empresa por ser um ambiente motivado, 6% (n=6) acreditam no trabalho em equipe, porém 23% (n=23) a diferença se faz na qualificação profissional, para 49% (n=49) se faz através da comunicação entre clientes e funcionários, e 18% (n=18) optaram pelo conhecimento sobre os produtos. Já 22% (n=22) classificaram os produtos como sendo regular, 1% (n=1) atestam que o trabalho em equipe faz a diferença no atendimento entre as empresas, já 4% (n=4) acreditam na capacitação dos funcionários, porém, a maioria 14% (n=14) falam que o diferencial está na comunicação interna, que para 3% (n=3) pelo conhecimento dos produtos.

Já na **ÓTICA MARCELLE** os clientes classificaram que os produtos são de boa qualidade com o percentual de 119% (n=119) distribuídos da seguinte forma: 19% (n=19) aqui o ambiente motivado contribui no diferencial das empresas, mas 8% (n=8) optaram pelo trabalho em grupo, que 22% (n=22) confirmam que a qualidade profissional é o principal fator, já 47% (n=47) diz que se faz pela comunicação entre cliente e funcionário, sendo que, 23% (n=23) afirmam que o diferencial está no conhecimento sobre os produtos. Porém 17% (n=17) afirmaram a qualidade dos produtos como sendo regular, 1% (n=1) concluíram que a motivação do ambiente torna a empresa diferente em relação às outras, que 2% (n=2) classificam como sendo o trabalho em equipe, que 5% (n=5) pela qualidade profissional e o mesmo índice para comunicação interna, e o percentual restante de 4% (n=4) apostaram que o atendimento das empresas se faz pelo conhecimento dos produtos.

Na empresa **MULTINOVA** os entrevistados afirmaram em dizer que 122% (n=122) aprovam a qualidade do produto como boa, desse percentual 12% (n=12) disseram que a motivação do ambiente é o fator principal para o diferencial no atendimento das empresas, que 9% (n=9) asseguram que é o trabalho em equipe, que para 21% (n=21) acham

que a qualificação dos funcionários, a maioria com 51% (n=51) ficaram com a comunicação interna, já 29% (n=29) optaram pelo conhecimento dos produtos. No entanto, 14% confirmam sendo regular, entretanto, 1% (n=1) e o ambiente motivado o principal fator no diferencial das empresas, com o mesmo índice responderam que é o trabalho em equipe que para 4% (n=4) se faz pela qualidade profissional, sendo o mesmo percentual destinado a comunicação interna, e o conhecimento sobre os produtos.

Tabela 4.4.6: Análise da relação entre Os Produtos da Empresa são de Qualidade? X Diferença no Atendimento das Empresas

Diferença no atendimento das empresas	Os produtos da empresa são de boa qualidade?			
	Bom	Regular	Regular	Bom
BRASÓTICA				
Ambiente motivado	11	1		
Trabalho em equipe	6	6	4	1
Qualidade do produto	23	23	14	4
Comunicação interna e externa	49	49		14
Conhecimento sobre os produtos	18	18	3	3
TOTAL	08			100%
ÓTICA MARCELLE				
Ambiente motivado	19	19	1	1
Trabalho em equipe	8	8	2	2
Qualidade do produto	22	22	5	5
Comunicação interna e externa	47	47	5	5
Conhecimento sobre os produtos	23	23	4	4
TOTAL	11			100%
MULTINOVA				
Ambiente motivado	12	12	1	1
Trabalho em equipe	9	9	1	1
Qualidade do produto	21	21	4	4
Comunicação interna e externa	51	51	4	4
Conhecimento sobre os produtos	29	29	4	4
TOTAL	21			100%

Este cruzamento com relação a qualidade do produto e o diferencial no atendimento das empresas nos dará subsídios que através do avanço da produção e uma mão-de-obra de qualidade influenciará no atendimento.

Fizemos essa pesquisa para que através dos dados possamos ter uma avaliação quanto ao bom atendimento, sabemos que os clientes estão cada vez mais exigentes, uma vez que os clientes mais necessitam é de um bom atendimento de qualidade, que se faz com recrutamento de funcionários fazendo com que o mesmo se capacite para desempenhar uma

melhor função para o cargo, é importante trabalhar com dedicação e gostar do que faz.

Um bom atendimento é o que faz a diferença nos dias atuais, quanto melhor o atendimento maior a qualidade do serviço, e a satisfação do cliente é natural, uma vez que precisamos melhorar a eficiência e o desempenho dos funcionários, bem como, a eficácia da organização, daí a pressuposição o que é bom para a empresa, é também para o cliente.

Não apenas o produto deve estar de acordo com os valores do consumidor quanto os métodos promocionais, as políticas de preço e as táticas de distribuição também devem ser compatíveis com o comportamento dos consumidores. (Michael E. Cafferky, 1998, pág. 131).

Fazendo uma comparação entre as empresas pesquisadas constatamos o alto nível de semelhança, ao responderem que os produtos são de boa qualidade, ficando a **BRASÓTICA** com índice de 107% (n=107), a **ÓTICA MARCELLE** com 119% (n=119) e a **MULTINOVA** com o percentual correspondente a 122% (n=122).

Em relação à segunda variável houve coincidência na resposta dos clientes quando abordados sobre o que faz a diferença no atendimento das empresas a **BRASÓTICA** com 21% (n=21), a **ÓTICA MARCELLE** com 27% (n=27) e a **MULTINOVA** com 33% (n=33) concluíram que o conhecimento sobre os produtos, de acordo com a pesquisa a motivação do ambiente também faz a diferença para os clientes da **BRASÓTICA** com 11% (n=11), porém com 27% (n=27) a **ÓTICA MARCELLE** acredita que o diferencial se faz pela qualificação dos profissionais e acreditando ser a comunicação existente entre os clientes e funcionários ficou a **MULTINOVA** com o percentual de 56% (n=56).

No entanto perguntando aos funcionários se: Qual o diferencial adotado pela sua empresa em relação à concorrência?

O funcionário 1 da empresa **Ótica Marcelle** diz que:

É o prazo de entrega dos nossos produtos, porque nos oferecemos entrega rápida [...]

Coincidindo o funcionário 1 da empresa **Multinova** quando opina:

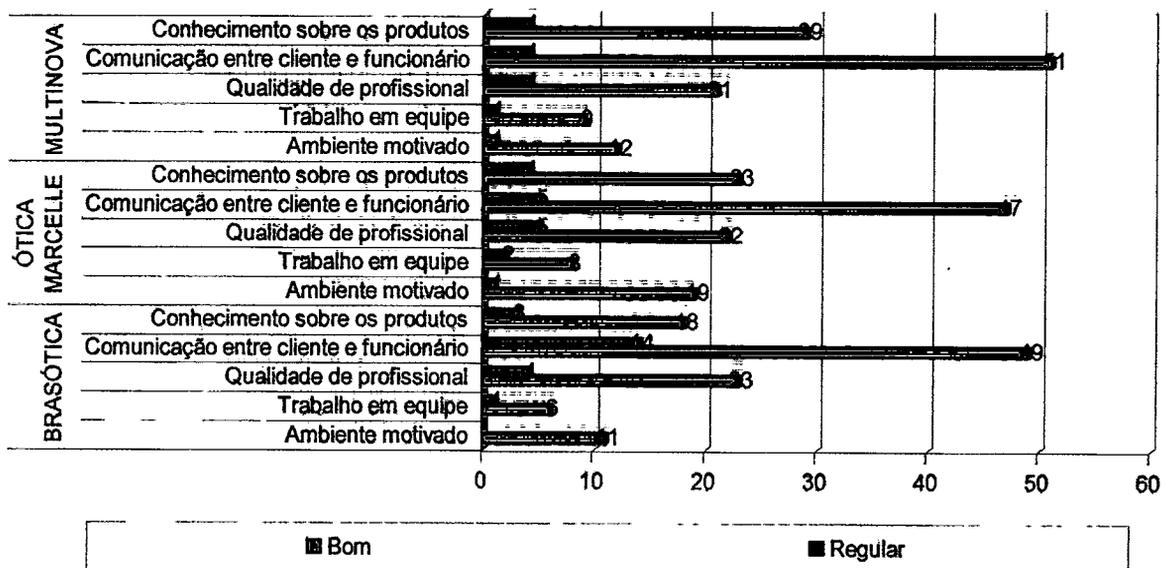
[...] e a qualidade nos produtos, [...] preço bom, uma entrega pontual [...] o cliente é o que mantém uma empresa funcionando [...]

Assemelhando-se do funcionário 2 da **Multinova** quando fala:

Porque nos temos qualidade, temos prazo de entrega [...] fazendo o cliente se sentir à vontade.

Com esta pesquisa, concluímos que o diferencial entre as empresas se faz através de diversos fatores que influenciam na preferência do consumidor que pode ser a localização da empresa, a ética profissional dos funcionários, a motivação do ambiente, o tipo de comunicação da empresa em relação aos seus clientes, por isso é importante que haja sempre uma reciclagem dos procedimentos e métodos adotados, para com isso conseguir novos mercados aumentando assim sua lucratividade e rentabilidade. Hoje mais que nunca devemos estar atentos às modificações exigidas pelo principal capital da organização que nada mais é do que o próprio cliente. Entretanto, os funcionários entrevistados acreditam que para as empresas de pequeno porte está cada dia mais difícil competir com as grandes, portanto devem procurar se diferenciar, procurar novos mercados, ainda inexistentes ou específicos a determinado nicho, focar no cliente lançando soluções diferenciadas e sem dúvida, procurar agregar o máximo de valor possível. Uma coisa é certa: quem agregar valor, se diferenciar, sem esquecer de procurar formas para reduzir custos de produção, irá conquistar mercado.

Gráfico 4.4.6: Análise da relação entre Os produtos da empresa são de qualidade X Diferença no atendimento das empresas



CAPÍTULO 5 – CONCLUSÃO

Depois de termos analisado as três empresas de Pinheiro, ficamos convictos da real necessidade que as mesmas tem de centrar esforços em capacitar os funcionários através de treinamentos periódicos. Demonstrando o quanto à mão-de-obra qualificada se faz necessária para melhorar a produtividade e elevar a sua posição no mercado, podendo assim acompanhar o processo de mudanças e desafios impostos às organizações, que estão ligados a todos esses fatores: as mudanças na economia, alteração na postura do consumidor, desenvolvimento da tecnologia, a facilidade na aquisição de bens e serviços, e é com essa visão que reinventar continuamente e rever todos os procedimentos é a solução para os problemas. “[...] o treinamento como sendo uma forma de educação especializada, uma vez que seu propósito é preparar o indivíduo para o desempenho eficiente de uma determinada tarefa que lhe é confiada.” (Carvalho et al, 1998, p. 154).

Portanto, acreditamos ter feito a nossa parte levando as empresas a se desvencilharem de velhos paradigmas, adotando conceitos novos em sua forma de administrar, desenvolvendo um quadro funcional motivado através de ações táticas e grupais. Pois só assim as empresas em harmonia com seus funcionários anteciparão aos desejos de seus clientes com atendimento de qualidade, preparados para suprir suas exigências, buscando nesse contexto uma credibilidade no mercado consumidor.

Comprovamos que os nossos objetivos específicos foram demonstrados mediante as exigências que cada empresa pesquisada precisou ressaltar para atingir suas metas, identificando os pontos positivos e negativos que a fazem melhor ou pior no mercado externo. Pois o que é bom para uma, não o é necessariamente para outras. Nesse contexto pudemos perceber a atenção a atenção devida que cada uma dispensa a necessidade de contratar pessoal qualificado, com um nível de escolaridade elevado, não medindo esforços e

tendo como obrigação continuar estudando, participando de cursos, se atualizando constantemente, se preparando, pois, para um futuro melhor. “Investir na profissionalização será quesito fundamental, pois é o recurso humano que vai definir os resultados.” (Revista Caminhos do III Milênio, 2000, p. 29).

As empresas que se adaptam as mudanças, as inovações, criando estratégias e investindo no potencial dos seus funcionários essas sim, permanecerão por mais tempo no comando, evidenciando assim um diferencial competitivo.

Identificamos que os nossos objetivos específicos foram demonstrados, pois procuramos indicar as empresas que é imprescindível que elas vejam os talentos humanos como peça fundamental para o seu desenvolvimento, portanto, aquelas que quiserem sobreviver aos vendavais de transformação terão que se adaptar a nova realidade e preencher todas as expectativas do consumidor.

“Para que a empresa cresça de modo racional, deve concentrar seus esforços em três áreas simultaneamente: produtividade, qualidade e preparação de recursos humanos”. (Carvalho et al, 1995, p. 158). Percebeu-se a necessidade das empresas possuírem pessoal capacitado para desempenhar suas funções com qualidade, e a melhor maneira é implantar cursos de treinamento e capacitação e aderir à estratégia de rodízio, visando assim alcançar as metas.

Ao analisarmos os meios disponíveis para atingirmos os objetivos pretendidos pelas empresas detectamos que o consumidor ainda é o foco central e, portanto todas as atenções têm que ser voltadas para ele, e é com essa certeza que as mesmas buscam alternativas para melhorar a qualificação dos funcionários, estimular o interesse à receptividade, iniciativa e habilidade para anteciparem-se não só as necessidades e desejos dos clientes, mas também aos anseios da organização.

Diante desses fatores percebeu-se a importância para as organizações terem em

seu poder, pessoal treinado e comprometidos com resultados, recursos tecnológicos, instalações adequadas e principalmente, oferecer atendimento, produtos e serviços de qualidade.

Demonstramos os benefícios que a comunicação interna trás as empresas, pois somente através dessa estratégia há uma integração entre todos os setores, delegar poderes e possuir líderes que saibam interagir com as equipes, são elementos de fundamental importância para o crescimento de qualquer organização.

“[...] comunicação é muito importante para a integração completa de qualquer grupo de trabalho. É sabido que a comunicação eficiente é muito mais do que um emprego de uma língua comum [...]”. (Carvalho et al, 1995, p. 78). Dentre essas vantagens competitivas focalizou-se o desafio em fidelizar clientes e fazer com que os mesmos se tornem parte integrante do marketing, pois sabemos que cliente satisfeito é um vendedor a mais que a empresa possui.

Diante desses fatores chamamos a atenção em adotar um diferencial, pois, copiar implica em desvantagem competitiva, os concorrentes podem copiar produtos, mas jamais o jeito particular com que a empresa interage com seus clientes, portanto o sucesso de qualquer relacionamento comercial esta primordialmente centrado na credibilidade e na confiança entre as partes envolvidas.

Em vista do que foi demonstrado, analisamos que o nosso objetivo geral foi cumprido por termos conscientizado as empresas pesquisadas em direcionar sua atenção para os dois maiores patrimônios da empresa, ou seja, os funcionários e os clientes. Demonstramos que as mesmas devem estimular os funcionários a exercitar suas aptidões básicas, tanto no quesito de sua apresentação pessoal, aparência, auto-estima, comunicação, relacionamento inter-pessoais quanto na sua capacidade de se auto-gerir, tomar decisões, participar de trabalho em equipe, bem como do seu processo de desenvolvimento no trabalho, uma vez que

estejam prontos, com hábitos e atitudes condizentes às exigências do mercado, que por sua vez tem suas características modificadas a cada dia.

Todos esses atributos podem ser um diferencial competitivo já que os reflexos serão imediatamente repassados para os clientes através de atendimento de qualidade, integração entre empresa, funcionários e clientes, e essa cumplicidade só tende em conquistar e fidelizar os mesmos.

Tivemos o intuito de aplicar esta análise sobre em que medida a qualificação da mão-de-obra nas pequenas empresas de Pinheiro têm influenciado a auto-motivação dos funcionários, em face de grande dificuldade em encontrar pessoal capacitado e motivado, repercutindo assim no atendimento, na falta de conhecimento dos produtos e serviços oferecidos e conseqüentemente gerando a insatisfação dos clientes.

“É preciso reencontrar os motivos para viver, para vencer, para desafiar as mudanças, para querer manter-se atualizado.” (Marins Filho, 1995, p. 11). Diante disso vimos que tanto os administradores quanto os funcionários continuam estagnados em velhos paradigmas e resistem às mudanças, criando assim obstáculos para o crescimento da organização e automaticamente fazendo com que a empresa perca parte da credibilidade diante dos seus clientes.

Percebemos com esta pesquisa que nas empresas estudadas falta à visão de ambas as partes que investir em conhecimento é uma ação necessária para combater as causas acima citadas, no entanto a falta de recursos financeiros é outro fator para que esses problemas existam.

É de suma importância que as empresas adotem medidas para promover o interesse dos clientes internos em relação aos produtos e serviços ofertados, ao atendimento, a capacidade de antecipar-se aos desejos e necessidades dos clientes externos, tornando-se assim um diferencial competitivo.

Verificamos também que hoje as empresas estão mais preocupadas com a qualidade do pessoal, pois se todos estiverem sempre profundamente comprometidos, o futuro será brilhante.

Buscar recursos que envolvam o desenvolvimento da produtividade deve ser outro objetivo da organização e isso só poderá ser alcançado através de profissionais capacitados e equipamentos tecnológicos, portanto, a saída é procurar parcerias com órgãos como o SEBRAE, o qual dispomos, para qualificar e motivar seu quadro funcional e destinar a cada um a função que lhe cabe. Apesar de ainda haver em Pinheiro empresários acomodados e que não têm uma visão holística do mercado em atuam e acreditam que o rendimento da empresa está de bom tamanho sem precisar de mudanças ou inovações.

A adoção de estratégias bem definidas, um bom plano de marketing e um planejamento bem elaborado das atividades a serem desempenhadas pelas empresas, são condições impostas para que as mesmas se sobressaiam em relação aos concorrentes.

Outro fator relevante para manter-se em boa posição no mercado é a avaliação dos pontos fracos, podendo assim revertê-los e ser mais um ponto positivo na busca de suas metas e objetivos sem jamais deixar passar as oportunidades.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. Ed. Compacta, 7 ed., São Paulo: Editora Atlas, 2002. Cap. 14. Treinamento e Desenvolvimento de Pessoal (Pág. 495 – 527)

LOBOS J. **Comportamento Organizacional**, São Paulo. Editora Atlas. Cap. 1. A motivação nas organizações. (Pág. 1 – 35)

BULGACOV, Sérgio (Organizador). **Manual de Gestão Empresarial**. São Paulo: Editora Atlas, 1999. Cap. 3. Introdução à qualidade de produtividade. (Pág. 100 - 148)

CARVALHO, Antonio Vieira de; SERAFIM, Oziléa Clen Gomes; **Administração de Recursos Humanos**. V. 2, Ed. Pioneira – São Paulo, 1998, Cap.5, Produtividade e qualidade do trabalho. (Pág. 157 – 191).

MARINS, Luiz A. **Socorro Preciso de Motivação** - São Paulo: Editora Harbra Ltda, 1995. N° total de páginas do livro, p. (1 - 155).

ZAMPIER, Cornélio. **Organização Industrial da Pequena Empresa**. São Paulo. Editora Ibrasa, 1986. Cap. 14. A Produtividade na Pequena Empresa. (Pág. 240 – 251).

CELINSKI, Leszek. **Treinamento Gerencial Básico**. Petrópolis. RJ. Editora Vozes Ltda, 1995. Cap. 5. O que são as Motivações Humanas no Trabalho. (Pág. 63 – 78).

APÊNDICES

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Caro participante,

Este é um trabalho de pesquisa universitária, com o objetivo de aperfeiçoar o nível de qualidade dos serviços e dos profissionais no mercado de trabalho. Para que todos os envolvidos precisam de sua colaboração, respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

OBS: Não é necessário se identificar:

- Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito;

-Favor devolver até: ____/____/____.

1. A qual empresa pertence?

- 0101 Multimóveis
0102 Ótica Marcelle
0103 Brasótica

2. Setor área que trabalha?

- 0201 Administrativo
0202 Técnico
0203 Produção
0204 Vendas

3. Sexo:

- 0301 Masculino 0302 Feminino

4. Faixa etária:

- 0401 até 20 anos
0402 de 21 a 30 anos
0403 de 31 a 40 anos
0404 de 41 a 50 anos
0405 acima de 50 anos

5. Estado civil:

- 0501 solteiro
0502 casado
0503 divorciado
0504 viúvo

6. Escolaridade:

- 0601 1º grau
0602 2º grau
0603 3º grau
0604 3º grau incompleto

7. Há quanto tempo trabalha nesta empresa?

- 0701 menos de 01 ano
0702 de 01 a 03 anos
0703 de 04 a 06 anos
0703 acima de 06 anos

8. Porque trabalha nessa empresa?

- 0801 pelos benefícios
0802 por questão de oportunidade
0803 pelo salário
0804 outros

9. Ocupa cargo?

- 0901 sim 0902 não

10. Em caso afirmativo, qual?

1001 _____

11. Em caso negativo, justifique?

- 1101 grande concorrência
1102 falta de motivação
1103 falta de reconhecimento
1104 falta de qualificação

12. O cargo ocupado é satisfatório?

- 1201 sim
1202 não

13. Em caso negativo justifique

- 1301 salário não compensa
1302 falta de apoio da diretoria
1303 pessoal não qualificado
1304 outros

14. Receberam treinamento para exercer a função?

- 1401 sim 1402 não

15. Quem deu o treinamento?

- 1501 empresa especializada
1502 gerente
1503 RH
1504 empresa especializada

16. Avalie o treinamento:

- 1601 bom
1602 insuficiente
1603 razoável

17. Foi importante para você?

- 1701 sim 1702 não

18. Caso afirmativo, qual a importância do treinamento?

- 1801 desenvolvimento de habilidades
1802 maior conhecimento
1803 crescimento pessoal
1804 auto realização
1805 orientação profissional
1806 especialização de tarefas
1807 crescimento profissional

19. O que deve ser implantado? Enumere três opções:

- 1901 controle de qualidade
1902 capacidade competitiva
1903 relacionamento com o meio
1904 gerencia participativa
1905 motivação dos funcionários
1906 funcionários comprometidos

20. Houve acompanhamento da empresa após o treinamento?

- 2001 sim 2002 não

21. Na sua empresa existe rotzlo das funções?

- 2101 sim 2102 não

22. Em caso afirmativo, qual o período de duração?

- 2201 até um ano
2202 com dois anos
2203 com um ano e meio
2204 mais de dois anos

23. Já mudou de função?

- 2301 sim 2302 não

24. Caso afirmativo, recebeu algum treinamento para a função?

- 2401 sim 2402 não

25. O treinamento é compatível com a função que ocupa?

- 2501 sim 2502 não

26. Sua função está relacionada com a sua profissão?

- 2601 sim
2602 não

27. Deveria fazer algum curso para melhorar se desempenho em sua atual função?

- 2701 sim, qual? _____

28. A empresa costuma oferecer curso de aperfeiçoamento?

- 2801 sim 2802 não

29. Já fez cursos de aperfeiçoamento?

- 2901 sim, qual? _____
2902 não

30. A realização desses cursos se deve:

- 3001 necessidade profissional
3002 influência dos amigos

31. Quantos anos sua empresa atua no mercado?

- 3101 até 02 anos
3102 de 03 a 05 anos
3103 de 06 a 10 anos
3104 acima de 10 anos
3105 não sei

32. Na sua empresa é feito controle de sua produtividade?

- 3201 sim 3202 não

33. Caso afirmativo, como é feito?

- 3301 global
3302 setorial
3303 por equipe
3304 individual

34. Qual a periodicidade do controle?

- 3401 anual
3402 semestral
3403 mensal
3404 semanal
3405 diário

35. Não é feito por quê?

- 3501 falta de estrutura organizacional
3502 ausência de planejamento
3503 falta de visão gerencial
3504 falta de pessoal capacitado
3505 falta de hierarquia

36. Por que fazer controle de produção?

- 3601 avalias as despesas
3602 controlar as despesas
3603 reduzir desperdícios
3604 melhorar a qualidade do produto
3605 aumentar a produção
3606 avaliar a mão-de-obra
3607 medir desempenho operacional
3608 outros

37. Conhece o índice de produtividade?

- 3701 sim
3702 não

38. Afirmativo, qual é o índice anual?

3801. _____

39. A mão-de-obra qualificada contribui para o aumento da produção:

- 3901 aperfeiçoando a qualidade
- 3902 qualidade no processo de produção
- 3903 aumentando a competitividade
- 3904 executando ações preventivas
- 3905 aumentando a produtividade
- 3906 aperfeiçoando o trabalho
- 3907 outros

40. Há influência no bom resultado?

- 4001 ambiente motivado
- 4002 capacidade de iniciativa
- 4003 participação nas decisões
- 4004 motivação pessoal
- 4005 comprometimento individual
- 4006 criatividade e inovação
- 4007 outros

41. Como um programa de qualidade contribui para aumentar a produtividade?

- 4101 identificando metas
- 4102 reciclando conhecimentos
- 4103 selecionando projetos
- 4104 busca da melhoria contínua
- 4105 motivando as pessoas
- 4106 outros

42. Em caso de resultados negativos a que você atribui?

- 4201 falta de manutenção
- 4202 ambiente desmotivado
- 4203 planejamento inadequado
- 4204 falta de qualidade
- 4205 demissões
- 4206 outros

43. Como melhorar a produtividade de quando regular ou ruim?

- 4301 treinamento específico
- 4302 reciclagem de conhecimentos
- 4303 planejamento direcionado
- 4304 controle efetivo
- 4305 outros

44. A sua empresa é informatizada?

- 4401 sim
- 4402 não

45. Caso negativo, marque quais os recursos utilizados?

- 4501 máquina de escrever
- 4503 telefone
- 4504 fax
- 4505 arquivo
- 4506 pastas
- 4507 outros

46. Em caso afirmativo, qual o grau de informatização?

- 4601 alto
- 4602 médio
- 4603 baixo

47. Em que a informatização influencia na gestão de sua empresa?

- 4701 simplificando o trabalho
- 4702 melhorando a qualidade de vida
- 4703 acesso às informações
- 4704 agilidade operacional
- 4705 sistema de controle eficaz
- 4706 facilitando a comunicação

48. A informatização contribui para o desenvolvimento da empresa?

- 4801 sim
- 4802 não
- 4803 muitas vezes
- 4804 raramente

49. Você tem acesso à internet?

- 4901 sim
- 4902 não

50. Como você avalia a estrutura organizacional da empresa?

- 5001 eficiente
- 5002 dinâmica
- 5003 participativa
- 5004 autoritária
- 5005 ineficiente

51. Sendo um regime autoritário, o que fazer para mudar?

- 5101 a participação de todos
- 5102 delegar competências
- 5103 boa na comunicação interna
- 5104 reduzir a hierarquia
- 5105 a direção precisa mudar
- 5106 outros

52. Qual a sua avaliação da comunicação nos setores internos

- 5201 boa
- 5203 muito boa
- 5204 regular
- 5205 ruim

53. Com que frequência ocorrem mudanças na estrutura interna?

- 5301 constantemente
- 5302 periodicamente
- 5303 poucas vezes
- 5304 raras vezes
- 5305 não ocorrem

54. Adaptação às mudanças:

- 5401 bom
- 5402 regular
- 5403 ruim

55. O que faz o atendimento rápido?

- 5501 pessoal treinado
- 5502 recursos tecnológicos
- 5503 instalações adequadas
- 5504 compromisso com resultados
- 5505 conhecimento do produto
- 5506 outros

56. Os funcionários atendem os clientes com eficiência?

- 5601 sim
- 5602 não

57. Caso negativo, 3 opções conforme a importância:

- 5701 não valorizado pela empresa
- 5702 falta de incentivo
- 5703 falta de benefício
- 5704 falta de capacitação
- 5705 função incompatível
- 5706 falta de acompanhamento
- 5707 não conhece bem o produto
- 5708 outros

58. É capaz de liderar grupos?

- 5801 sim
- 5802 não

59. Caso afirmativo, como?

- 5901 transmite os conhecimentos
- 5902 sabe envolver pessoas
- 5903 preocupado com o ajudante
- 5904 trabalha em equipe
- 5905 qualificado para o cargo
- 5906 sabe ouvir colaboradores

60. Exerce cargo de chefia?

- 6001 sim
- 6002 não

61. Os funcionários desempenham bem o cargo?

- 6101 sim
- 6102 não

62. Motiva seus subordinados?

- 6201 sim
- 6202 não

63. Em caso afirmativo, como?

- 6301 aceitando idéias
- 6302 sugerindo soluções aos problemas
- 6303 oferecendo maior qualificação
- 6304 desenvolvendo sua capacidade

64. Você mantém sempre aberta a comunicação com seus subordinados?

- 6401 sim
- 6102 não

65. Caso afirmativo, como?

- 6501 ouvindo seus colaboradores
- 6502 visitas periódicas aos setores
- 6503 envolvendo-se com seus projetos
- 6504 preocupação com a qualidade de vida.

66. Caso negativo, porque? Enumere:

- 6601 não ouve seus colaboradores
- 6602 ignora idéias
- 6603 resolve todos os problemas
- 6604 não ajuda os colaboradores

67. Que mais o motiva em sua empresa?

- 6701 salário
- 6702 reconhecimento dos serviços
- 6703 com relacionamento entre funcionários
- 6704 estabilidade

68. Há premiação na empresa?

- 6801 sim
- 6802 não

69. Caso afirmativo, qual?

6901 _____

70. Você está satisfeito com as premiações oferecidas pela empresa?

- 7001 sim
- 7702 não

71. Que benefícios você acrescentaria?

7101 _____

72. Você gosta de trabalhar em equipe?

- 7201 sim
- 7202 não

73. O relacionamento entre gerentes e funcionários é satisfatório?

- 7301 sempre
- 7303 nunca
- 7302 às vezes

74. O investimento em produtos torna empresa mais competitiva ao mercado?

- 7401 sim
- 7402 não

75. Caso afirmativo, especifique:

- 7501 variedade nos produtos
- 7505 aumento nos lucros
- 7506 traz outros negócios
- 7507 outros

76. Como são transmitidas as normas, procedimentos e serviços na empresa?

- 7601 através de reuniões
- 7602 murais
- 7603 e-mail
- 7605 assembléia
- 7606 outros

77. Por quem?

- 7701 gerência
- 7703 terceiros
- 7702 funcionários
- 7704 outros

78. Seu trabalho causa fadiga ou stress?

- 7801 sim
- 7802 não

79. Já teve problema de estresse?

- 7901 sim
- 7902 não

80. Caso afirmativo, como melhorar?

- 8001 férias
- 8002 diminuição de carga horária
- 8003 outros

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Caro participante,

Este é um trabalho de pesquisa universitária, com o objetivo de aperfeiçoar o nível de qualidade dos serviços e dos profissionais no mercado de trabalho. Para que todos os envolvidos precisam de sua colaboração, respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

OBS: Não é necessário se identificar:

- Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito;

-Favor devolver até: ____/____/____.

1. A qual empresa pertence?

- 0101 Multimóveis
0102 Otica-Marcelle
0103 Brasótica

2. Setor área que trabalha?

- 0201 Administrativo
0202 Técnico
0203 Produção
0204 Vendas

3. Sexo:

- 0301 Masculino 0302 Feminino

4. Faixa etária:

- 0401 até 20 anos
0402 de 21 a 30 anos
0403 de 31 a 40 anos
0404 de 41 a 50 anos
0405 acima de 50 anos

5. Estado civil:

- 0501 solteiro
0502 casado
0503 divorciado
0504 viúvo

6. Escolaridade:

- 0601 1º grau
0602 2º grau
0603 3º grau
0604 3º grau incompleto

7. Há quanto tempo trabalha nesta empresa?

- 0701 menos de 01 ano
0702 de 01 a 03 anos
0703 de 04 a 06 anos
0703 acima de 06 anos

8. Porque trabalha nessa empresa?

- 0801 pelos benefícios
0802 por questão de oportunidade
0803 pelo salário
0804 outros

9. Ocupa cargo?

- 0901 sim 0902 não

10. Em caso afirmativo, qual?

1001 _____

11. Em caso negativo, justifique?

- 1101 grande concorrência
1102 falta de motivação
1103 falta de reconhecimento
1104 falta de qualificação

12. O cargo ocupado é satisfatório?

- 1201 sim
1202 não

13. Em caso negativo justifique

- 1301 salário não compensa
1302 falta de apoio da diretoria
1303 pessoal não qualificado
1304 outros

14. Recebeu treinamento para exercer a função?

- 1401 sim 1402 não

15. Quem deu o treinamento?

- 1501 empresa especializada
1502 gerente
1503 RH
1504 empresa especializada

16. Avalie o treinamento:

- 1601 bom
1602 insuficiente
1603 razoável

17. Foi importante para você?

- 1701 sim 1702 não

18. Caso afirmativo, qual a importância do treinamento?

- 1801 desenvolvimento de habilidades
1802 maior conhecimento
1803 crescimento pessoal
1804 auto realização
1805 orientação profissional
1806 especialização de tarefas
1807 crescimento profissional

19. O que deve ser implantado? Enumere três opções:

- 1901 controle de qualidade
1902 capacidade competitiva
1903 relacionamento com o meio
1904 gerencia participativa
1905 motivação dos funcionários
1906 funcionarios comprometidos

20. Houve acompanhamento da empresa após o treinamento?

- 2001 sim 2002 não

21. Na sua empresa existe rodízio das funções?

- 2101 sim 2102 não

22. Em caso afirmativo, qual o período de duração?

- 2201 até um ano
2202 com dois anos
2203 com um ano e meio
2204 mais de dois anos

23. Já mudou de função?

- 2301 sim 2302 não

24. Caso afirmativo, recebeu algum treinamento para a função?

- 2401 sim 2402 não

25. O treinamento é compatível com a função que ocupa?

- 2501 sim 2502 não

26. Sua função está relacionada com a sua profissão?

- 2601 sim
2602 não

27. Deveria fazer algum curso para melhorar seu desempenho em sua atual função?

- 2701 sim, qual? _____

28. A empresa costuma oferecer curso de aperfeiçoamento?

- 2801 sim 2802 não

29. Já fez cursos de aperfeiçoamento?

- 2901 sim, qual? _____
2902 não

30. A realização desses cursos se deve:

- 3001 necessidade profissional
3002 influência dos amigos

31. Quantos anos sua empresa atua no mercado?

- 3101 até 02 anos
3102 de 03 a 05 anos
3103 de 06 a 10 anos
3104 acima de 10 anos
3105 não sei

32. Na sua empresa é feito controle de sua produtividade?

- 3201 sim 3202 não

33. Caso afirmativo, como é feito?

- 3301 global
3302 setorial
3303 por equipe
3304 individual

34. Qual a periodicidade do controle?

- 3401 anual
3402 semestral
3403 mensal
3404 semanal
3405 diário

35. Não é feito por quê?

- 3501 falta de estrutura organizacional
3502 ausência de planejamento
3503 falta de visão gerencial
3504 falta de pessoal capacitado
3505 falta de hierarquia

36. Por que fazer controle de produção?

- 3601 avaliar as despesas
3602 controlar as despesas
3603 reduzir desperdícios
3604 melhorar a qualidade do produto
3605 aumentar a produção
3606 avaliar a mão-de-obra
3607 medir desempenho operacional
3608 outros

37. Conhece o índice de produtividade?

- 3701 sim
3702 não

38. Afirmativo, qual é o índice anual?

3801. _____

39. A mão-de-obra qualificada contribui para o aumento da produção:

- 3901 aperfeiçoando a qualidade
3902 qualidade no processo de produção
3903 aumentando a competitividade
3904 executando ações preventivas
3905 aumentando a produtividade
3906 aperfeiçoando o trabalho
3907 outros

40. Há influência no bom resultado?

- 4001 ambiente motivado
4002 capacidade de iniciativa
4003 participação nas decisões
4004 motivação pessoal
4005 comprometimento individual
4006 criatividade e inovação
4007 outros

41. Como um programa de qualidade contribui para aumentar a produtividade?

- 4101 identificando metas
4102 reciclando conhecimentos
4103 selecionando projetos
4104 busca da melhoria contínua
4105 motivando as pessoas
4106 outros

42. Em caso de resultados negativos a que você atribui?

- 4201 falta de manutenção
4202 ambiente desmotivado
4203 planejamento inadequado
4204 falta de qualidade
4205 demissões
4206 outros

43. Como melhorar a produtividade de quando regular ou ruim?

- 4301 treinamento específico
4302 reciclagem de conhecimentos
4303 planejamento direcionado
4304 controle efetivo
4305 outros

44. A sua empresa é informatizada?

- 4401 sim 4402 não

45. Caso negativo, marque quais os recursos utilizados?

- 4501 máquina de escrever
4503 telefone
4504 fax
4505 arquivo
4506 pastas
4507 outros

46. Em caso afirmativo, qual o grau de informatização?

- 4601 alto 4603 baixo
4602 médio

47. Em que a informatização influencia na gestão de sua empresa?

- 4701 simplificando o trabalho
4702 melhorando a qualidade de vida
4703 acesso às informações
4704 agilidade operacional
4705 sistema de controle eficaz
4706 facilitando a comunicação

48. A informatização contribui para o desenvolvimento da empresa?

- 4801 sim
4802 não
4803 muitas vezes
4803 raramente

49. Você tem acesso à internet?

- 4901 sim 4902 não

50. Como você avalia a estrutura organizacional da empresa?

- 5001 eficiente
5002 dinâmica
5003 participativa
5004 autoritária
5005 ineficiente

51. Sendo um regime autoritário, o que fazer para mudar?

- 5101 a participação de todos
5102 delegar competências
5103 boa na comunicação interna
5104 reduzir a hierarquia
5105 a direção precisa mudar
5106 outros

52. Qual a sua avaliação da comunicação nos setores internos

- 5201 boa
5203 muito boa
5204 regular
5205 ruim

53. Com que frequência ocorrem mudanças na estrutura interna?

- 5301 constantemente
5302 periodicamente
5303 poucas vezes
5304 raras vezes
5305 não ocorrem

54. Adaptação às mudanças:

- 5401 bom
5402 regular
5403 ruim

55. O que faz o atendimento rápido?

- 5501 pessoal treinado
5502 recursos tecnológicos
5503 instalações adequadas
5504 compromisso com resultados
5505 conhecimento do produto
5506 outros

56. Os funcionários atendem os clientes com eficiência?

- 5601 sim 5602 não

57. Caso negativo, 3 opções conforme a importância:

- 5701 não valorizado pela empresa
5702 falta de incentivo
5703 falta de benefício
5704 falta de capacitação
5705 função incompatível
5706 falta de acompanhamento
5707 não conhece bem o produto
5708 outros

58. É capaz de liderar grupos?

- 5801 sim 5802 não

59. Caso afirmativo, como?

- 5901 transmite os conhecimentos
5902 sabe envolver pessoas
5903 preocupado com o ajudante
5904 trabalha em equipe
5905 qualificado para o cargo
5906 sabe ouvir colaboradores

60. Exerce cargo de chefia?

- 6001 sim 6002 não

61. Os funcionários desempenham bem o cargo?

- 6101 sim 6102 não

62. Motiva seus subordinados?

- 6101 sim 6202 não

63. Em caso afirmativo, como?

- 6301 aceitando idéias
6302 sugerindo soluções aos problemas
6303 oferecendo maior qualificação
6304 desenvolvendo sua capacidade

64. Você mantém sempre aberta a comunicação com seus subordinados?

- 6401 sim 6102 não

65. Caso afirmativo, como?

- 6501 ouvindo seus colaboradores
6502 visitas periódicas aos setores
6503 envolvendo-se com seus projetos
6504 preocupação com a qualidade de vida.

66. Caso negativo, porque? Enumere:

- 6601 não ouve seus colaboradores
6602 ignora idéias
6603 resolve todos os problemas
6604 não ajuda os colaboradores

67. Que mais o motiva em sua empresa?

- 6701 salário
6702 reconhecimento dos serviços
6703 com relacionamento entre funcionários
6704 estabilidade

68. Há premiação na empresa?

- 6801 sim 6802 não

69. Caso afirmativo, qual?

6901 _____

70. Você está satisfeito com as premiações oferecidas pela empresa?

- 7001 sim 7702 não

71. Que benefícios você acrescentaria?

7101 _____

72. Você gosta de trabalhar em equipe?

- 7201 sim 7202 não

73. O relacionamento entre gerentes e funcionários é satisfatório?

- 7301 sempre 7303 nunca
7302 às vezes

74. O investimento em produtos torna empresa mais competitiva no mercado?

- 7401 sim 7402 não

75. Caso afirmativo, especifique:

- 7501 variedade nos produtos
7505 aumento nos lucros
7506 traz outros negócios
7507 outros

76. Como são transmitidas as normas, procedimentos e serviços na empresa?

- 7601 através de reuniões
7602 murais
7603 e-mail
7605 assembléia
7606 outros

77. Por quem?

- 7701 gerência 7703 terceiros
7702 funcionários 7704 outros

78. Seu trabalho causa fadiga ou stress?

- 7801 sim 7802 não

79. Já teve problema de estresse?

- 7901 sim 7902 não

80. Caso afirmativo, como melhorar?

- 8001 férias
8002 diminuição de carga horária
8003 outros

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Caro participante,

Este é um trabalho de pesquisa universitária, com o objetivo de aperfeiçoar o nível de qualidade dos serviços e dos profissionais no mercado de trabalho. Para que todos os envolvidos precisam de sua colaboração, respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

OBS: Não é necessário se identificar:

- Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito;

-Favor devolver até: ____/____/____.

1. A qual empresa pertence?

- 0101 Multimóveis
0102 Ótica Marcelle
0103 Brásótica

2. Setor área que trabalha?

- 0201 Administrativo
0202 Técnico
0203 Produção
0204 Vendas

3. Sexo:

- 0301 Masculino 0302 Feminino

4. Faixa etária:

- 0401 até 20 anos
0402 de 21 a 30 anos
0403 de 31 a 40 anos
0404 de 41 a 50 anos
0405 acima de 50 anos

5. Estado civil:

- 0501 solteiro
0502 casado
0503 divorciado
0504 viúvo

6. Escolaridade:

- 0601 1º grau
0602 2º grau
0603 3º grau
0604 3º grau incompleto

7. Há quanto tempo trabalha nesta empresa?

- 0701 menos de 01 ano
0702 de 01 a 03 anos
0703 de 04 a 06 anos
0703 acima de 06 anos

8. Porque trabalha nessa empresa?

- 0801 pelos benefícios
0802 por questão de oportunidade
0803 pelo salário
0804 outros

9. Ocupa cargo?

- 0901 sim 0902 não

10. Em caso afirmativo, qual?

- 1001 _____

11. Em caso negativo, justifique?

- 1101 grande concorrência
1102 falta de motivação
1103 falta de reconhecimento
1104 falta de qualificação

12. O cargo ocupado é satisfatório?

- 1201 sim
1202 não

13. Em caso negativo justifique

- 1301 salário não compensa
1302 falta de apoio da diretoria
1303 pessoal não qualificado
1304 outros

14. Recebeu treinamento para exercer a função?

- 1401 sim 1402 não

15. Quem deu o treinamento?

- 1501 empresa especializada
1502 gerente
1503 RH
1504 empresa especializada

16. Avalie o treinamento:

- 1601 bom
1602 insuficiente
1603 razoável

17. Foi importante para você?

- 1701 sim 1702 não

18. Caso afirmativo, qual a importância do treinamento?

- 1801 desenvolvimento de habilidades
1802 maior conhecimento
1803 crescimento pessoal
1804 auto realização
1805 orientação profissional
1806 especialização de tarefas
1807 crescimento profissional

19. O que deve ser implantado? Enumere três opções:

- 1901 controle de qualidade
1902 capacidade competitiva
1903 relacionamento com o meio
1904 gerencia participativa
1905 motivação dos funcionários
1906 funcionarios comprometidos

20. Houve acompanhamento da empresa após o treinamento?

- 2001 sim 2002 não

21. Na sua empresa existe rotfzio das funções?

- 2101 sim 2102 não

22. Em caso afirmativo, qual o período de duração?

- 2201 até um ano
2202 com dois anos
2203 com um ano e meio
2204 mais de dois anos

23. Já mudou de função?

- 2301 sim 2302 não

24. Caso afirmativo, recebeu algum treinamento para a função?

- 2401 sim 2402 não

25. O treinamento é compatível com a função que ocupa?

- 2501 sim 2502 não

26. Sua função está relacionada com a sua profissão?

- 2601 sim
2602 não

27. Deveria fazer algum curso para melhorar se desempenho em sua atual função?

- 2701 sim, qual? _____

28. A empresa costuma oferecer curso de aperfeiçoamento?

- 2801 sim 2802 não

29. Já fez cursos de aperfeiçoamento?

- 2901 sim, qual? _____
2902 não

30. A realização desses cursos se deve:

- 3001 necessidade profissional
3002 influência dos amigos

31. Quantos anos sua empresa atua no mercado?

- 3101 até 02 anos
3102 de 03 a 05 anos
3103 de 06 a 10 anos
3104 acima de 10 anos
3105 não sei

32. Na sua empresa é feito controle de sua produtividade?

- 3201 sim 3202 não

33. Caso afirmativo, como é feito?

- 3301 global
3302 setorial
3303 por equipe
3304 individual

34. Qual a periodicidade do controle?

- 3401 anual
3402 semestral
3403 mensal
3404 semanal
3405 diário

35. Não é feito por quê?

- 3501 falta de estrutura organizacional
3502 ausência de planejamento
3503 falta de visão gerencial
3504 falta de pessoal capacitado
3505 falta de hierarquia

36. Por que fazer controle de produção?

- 3601 avalia as despesas
3602 controlar as despesas
3603 reduzir desperdícios
3604 melhorar a qualidade do produto
3605 aumentar a produção
3606 avaliar a mão-de-obra
3607 medir desempenho operacional
3608 outros

37. Conhece o índice de produtividade?

- 3701 sim
3702 não

38. Afirmativo, qual é o índice anual?

3801. _____

39. A mão-de-obra qualificada contribui para o aumento da produção:

- 3901 aperfeiçoando a qualidade
3902 qualidade no processo de produção
3903 aumentando a competitividade
3904 executando ações preventivas
3905 aumentando a produtividade
3906 aperfeiçoando o trabalho
3907 outros

40. Há influência no bom resultado?

- 4001 ambiente motivado
4002 capacidade de iniciativa
4003 participação nas decisões
4004 motivação pessoal
4005 comprometimento individual
4006 criatividade e inovação
4007 outros

41. Como um programa de qualidade contribui para aumentar a produtividade?

- 4101 identificando metas
4102 reciclando conhecimentos
4103 selecionando projetos
4104 busca da melhoria contínua
4105 motivando as pessoas
4106 outros

42. Em caso de resultados negativos a que você atribui?

- 4201 falta de manutenção
4202 ambiente desmotivado
4203 planejamento inadequado
4204 falta de qualidade
4205 demissões
4206 outros

43. Como melhorar a produtividade de quando regular ou ruim?

- 4301 treinamento específico
4302 reciclagem de conhecimentos
4303 planejamento direcionado
4304 controle efetivo
4305 outros

44. A sua empresa é informatizada?

- 4401 sim 4402 não

45. Caso negativo, marque quais os recursos utilizados?

- 4501 máquina de escrever
4503 telefone
4504 fax
4505 arquivo
4506 pastas
4507 outros

46. Em caso afirmativo, qual o grau de informatização?

- 4601 alto 4603 baixo
4602 médio

47. Em que a informatização influencia na gestão de sua empresa?

- 4701 simplificando o trabalho
4702 melhorando a qualidade de vida
4703 acesso às informações
4704 agilidade operacional
4705 sistema de controle eficaz
4706 facilitando a comunicação

48. A infomatização contribui para o desenvolvimento da empresa?

- 4801 sim
4802 não
4803 muitas vezes
4804 raramente

49. Você tem acesso à internet?

- 4901 sim 4902 não

50. Como você avalia a estrutura organizacional da empresa?

- 5001 eficiente
5002 dinâmica
5003 participativa
5004 autoritária
5005 ineficiente

51. Sendo um regime autoritário, o que fazer para mudar?

- 5101 a participação de todos
5102 delegar competências
5103 boa na comunicação interna
5104 reduzir a hierarquia
5105 a direção precisa mudar
5106 outros

52. Qual a sua avaliação da comunicação nos setores internos

- 5201 boa
5203 muito boa
5204 regular
5205 ruim

53. Com que frequência ocorrem mudanças na estrutura interna?

- 5301 constantemente
5302 periodicamente
5303 poucas vezes
5304 raras vezes
5305 não ocorrem

54. Adaptação às mudanças:

- 5401 bom
5402 regular
5403 ruim

55. O que faz o atendimento rápido?

- 5501 pessoal treinado
5502 recursos tecnológicos
5503 instalações adequadas
5504 compromisso com resultados
5505 conhecimento do produto
5506 outros

56. Os funcionários atendem os clientes com eficiência?

- 5601 sim 5602 não

57. Caso negativo, 3 opções conforme a importância:

- 5701 não valorizado pela empresa
5702 falta de incentivo
5703 falta de benefício
5704 falta de capacitação
5705 função incompatível
5706 falta de acompanhamento
5707 não conhece bem o produto
5708 outros

58. É capaz de liderar grupos?

- 5801 sim 5802 não

59. Caso afirmativo, como?

- 5901 transmite os conhecimentos
5902 sabe envolver pessoas
5903 preocupado com o ajudante
5904 trabalha em equipe
5905 qualificado para o cargo
5906 sabe ouvir colaboradores

60. Exerce cargo de chefia?

- 6001 sim 6002 não

61. Os funcionários desempenham bem o cargo?

- 6101 sim 6102 não

62. Motiva seus subordinados?

- 6101 sim 6202 não

63. Em caso afirmativo, como?

- 6301 aceitando idéias
6302 sugerindo soluções aos problemas
6303 oferecendo maior qualificação
6304 desenvolvendo sua capacidade

64. Você mantém sempre aberta a comunicação com seus subordinados?

- 6401 sim 6102 não

65. Caso afirmativo, como?

- 6501 ouvindo seus colaboradores
6502 visitas periódicas aos setores
6503 envolvendo-se com seus projetos
6504 preocupação com a qualidade de vida.

66. Caso negativo, porque? Enumere:

- 6601 não ouve seus colaboradores
6602 ignora idéias
6603 resolve todos os problemas
6604 não ajuda os colaboradores

67. Que mais o motiva em sua empresa?

- 6701 salário
6702 reconhecimento dos serviços
6703 com relacionamento entre funcionários
6704 estabilidade

68. Há premiação na empresa?

- 6801 sim 6802 não

69. Caso afirmativo, qual?

- 6901 _____

70. Você está satisfeito com as premiações oferecidas pela empresa?

- 7001 sim 7702 não

71. Que benefícios você acrescentaria?

- 7101 _____

72. Você gosta de trabalhar em equipe?

- 7201 sim 7202 não

73. O relacionamento entre gerentes e funcionários é satisfatório?

- 7301 sempre 7303 nunca
7302 às vezes

74. O investimento em produtos torna empresa mais competitiva no mercado?

- 7401 sim 7402 não

75. Caso afirmativo, especifique:

- 7501 variedade nos produtos
7505 aumento nos lucros
7506 traz outros negócios
7507 outros

76. Como são transmitidas as normas, procedimentos e serviços na empresa?

- 7601 através de reuniões
7602 murais
7603 e-mail
7605 assembléia
7606 outros

77. Por quem?

- 7701 gerência 7703 terceiros
7702 funcionários 7704 outros

78. Seu trabalho causa fadiga ou stress?

- 7801 sim 7802 não

79. Já teve problema de estresse?

- 7901 sim 7902 não

80. Caso afirmativo, como melhorar?

- 8001 férias
8002 diminuição de carga horária
8003 outros

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Caro participante,

Este é um trabalho de pesquisa universitária, com o objetivo de aperfeiçoar o nível de qualidade dos serviços e dos profissionais no mercado de trabalho. Para que todos os envolvidos precisam de sua colaboração, respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

OBS: Não é necessário se identificar:

- Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito;

-Favor devolver até: ____/____/____.

1. A qual empresa pertence?

- 0101 Multimóveis
0102 Ótica Marcelle
0103 Brasótica

2. Setor área que trabalha?

- 0201 Administrativo
0202 Técnico
0203 Produção
0204 Vendas

3. Sexo:

- 0301 Masculino 0302 Feminino

4. Faixa etária:

- 0401 até 20 anos
0402 de 21 a 30 anos
0403 de 31 a 40 anos
0404 de 41 a 50 anos
0405 acima de 50 anos

5. Estado civil:

- 0501 solteiro
0502 casado
0503 divorciado
0504 viúvo

6. Escolaridade:

- 0601 1º grau
0602 2º grau
0603 3º grau
0604 3º grau incompleto

7. Há quanto tempo trabalha nesta empresa?

- 0701 menos de 01 ano
0702 de 01 a 03 anos
0703 de 04 a 06 anos
0703 acima de 06 anos

8. Porque trabalha nessa empresa?

- 0801 pelos benefícios
0802 por questão de oportunidade
0803 pelo salário
0804 outros

9. Ocupa cargo?

- 0901 sim 0902 não

10. Em caso afirmativo, qual?

- 1001 _____

11. Em caso negativo, justifique?

- 1101 grande concorrência
1102 falta de motivação
1103 falta de reconhecimento
1104 falta de qualificação

12. O cargo ocupado é satisfatório?

- 1201 sim
1202 não

13. Em caso negativo justifique

- 1301 salário não compensa
1302 falta de apoio da diretoria
1303 pessoal não qualificado
1304 outros

14. Recebeu treinamento para exercer a função?

- 1401 sim 1402 não

15. Quem deu o treinamento?

- 1501 empresa especializada
1502 gerente
1503 RH
1504 empresa especializada

16. Avalie o treinamento:

- 1601 bom
1602 insuficiente
1603 razoável

17. Foi importante para você?

- 1701 sim 1702 não

18. Caso afirmativo, qual a importância do treinamento?

- 1801 desenvolvimento de habilidades
1802 maior conhecimento
1803 crescimento pessoal
1804 auto realização
1805 orientação profissional
1806 especialização de tarefas
1807 crescimento profissional

19. O que deve ser implantado? Enumere três opções:

- 1901 controle de qualidade
1902 capacidade competitiva
1903 relacionamento com o meio
1904 gerencia participativa
1905 motivação dos funcionários
1906 funcionarios comprometidos

20. Houve acompanhamento da empresa após o treinamento?

- 2001 sim 2002 não

21. Na sua empresa existe rodízio das funções?

- 2101 sim 2102 não

22. Em caso afirmativo, qual o período de duração?

- 2201 até um ano
2202 com dois anos
2203 com um ano e meio
2204 mais de dois anos

23. Já mudou de função?

- 2301 sim 2302 não

24. Caso afirmativo, recebeu algum treinamento para a função?

- 2401 sim 2402 não

25. O treinamento é compatível com a função que ocupa?

- 2501 sim 2502 não

26. Sua função está relacionada com a sua profissão?

- 2601 sim
2602 não

27. Deveria fazer algum curso para melhorar se desempenho em sua atual função?

- 2701 sim, qual? _____

28. A empresa costuma oferecer curso de aperfeiçoamento?

- 2801 sim 2802 não

29. Já fez cursos de aperfeiçoamento?

- 2901 sim, qual? _____
2902 não

30. A realização desses cursos se deve:

- 3001 necessidade profissional
3002 influência dos amigos

31. Quantos anos sua empresa atua no mercado?

- 3101 até 02 anos
3102 de 03 a 05 anos
3103 de 06 a 10 anos
3104 acima de 10 anos
3105 não sei

32. Na sua empresa é feito controle de sua produtividade?

- 3201 sim 3202 não

33. Caso afirmativo, como é feito?

- 3301 global
3302 setorial
3303 por equipe
3304 individual

34. Qual a periodicidade do controle?

- 3401 anual
3402 semestral
3403 mensal
3404 semanal
3405 diário

35. Não é feito por quê?

- 3501 falta de estrutura organizacional
3502 ausência de planejamento
3503 falta de visão gerencial
3504 falta de pessoal capacitado
3505 falta de hierarquia

36. Por que fazer controle de produção?

- 3601 avaliar as despesas
3602 controlar as despesas
3603 reduzir desperdícios
3604 melhorar a qualidade do produto
3605 aumentar a produção
3606 avaliar a mão-de-obra
3607 medir desempenho operacional
3608 outros

37. Conhece o índice de produtividade?

- 3701 sim
3702 não

38. Afirmativo, qual é o índice anual?

3801. _____

39. A mão-de-obra qualificada contribui para o aumento da produção:

- 3901 aperfeiçoando a qualidade
3902 qualidade no processo de produção
3903 aumentando a competitividade
3904 executando ações preventivas
3905 aumentando a produtividade
3906 aperfeiçoando o trabalho
3907 outros

40. Há influência no bom resultado?

- 4001 ambiente motivado
4002 capacidade de iniciativa
4003 participação nas decisões
4004 motivação pessoal
4005 comprometimento individual
4006 criatividade e inovação
4007 outros

41. Como um programa de qualidade contribui para aumentar a produtividade?

- 4101 identificando metas
4102 reciclando conhecimentos
4103 selecionando projetos
4104 busca da melhoria contínua
4105 motivando as pessoas
4106 outros

42. Em caso de resultados negativos a que você atribui?

- 4201 falta de manutenção
4202 ambiente desmotivado
4203 planejamento inadequado
4204 falta de qualidade
4205 demissões
4206 outros

43. Como melhorar a produtividade de quando regular ou ruim?

- 4301 treinamento específico
4302 reciclagem de conhecimentos
4303 planejamento direcionado
4304 controle efetivo
4305 outros

44. A sua empresa é informatizada?

- 4401 sim 4402 não

45. Caso negativo, marque quais os recursos utilizados?

- 4501 máquina de escrever
4503 telefone
4504 fax
4505 arquivo
4506 pastas
4507 outros

46. Em caso afirmativo, qual o grau de informatização?

- 4601 alto 4603 baixo
4602 médio

47. Em que a informatização influencia na gestão de sua empresa?

- 4701 simplificando o trabalho
4702 melhorando a qualidade de vida
4703 acesso às informações
4704 agilidade operacional
4705 sistema de controle eficaz
4706 facilitando a comunicação

48. A informatização contribui para o desenvolvimento da empresa?

- 4801 sim
4802 não
4803 muitas vezes
4803 raramente

49. Você tem acesso à internet?

- 4901 sim 4902 não

50. Como você avalia a estrutura organizacional da empresa?

- 5001 eficiente
5002 dinâmica
5003 participativa
5004 autoritária
5005 ineficiente

51. Sendo um regime autoritário, o que fazer para mudar?

- 5101 a participação de todos
5102 delegar competências
5103 boa na comunicação interna
5104 reduzir a hierarquia
5105 a direção precisa mudar
5106 outros

52. Qual a sua avaliação da comunicação nos setores internos

- 5201 boa
5203 muito boa
5204 regular
5205 ruim

53. Com que frequência ocorrem mudanças na estrutura interna?

- 5301 constantemente
5302 periodicamente
5303 poucas vezes
5304 raras vezes
5305 não ocorrem

54. Adaptação às mudanças:

- 5401 bom
5402 regular
5403 ruim

55. O que faz o atendimento rápido?

- 5501 pessoal treinado
5502 recursos tecnológicos
5503 instalações adequadas
5504 compromisso com resultados
5505 conhecimento do produto
5506 outros

56. Os funcionários atendem os clientes com eficiência?

- 5601 sim 5602 não

57. Caso negativo, 3 opções conforme a importância:

- 5701 não valorizado pela empresa
5702 falta de incentivo
5703 falta de benefício
5704 falta de capacitação
5705 função incompatível
5706 falta de acompanhamento
5707 não conhece bem o produto
5708 outros

58. É capaz de liderar grupos?

- 5801 sim 5802 não

59. Caso afirmativo, como?

- 5901 transmite os conhecimentos
5902 sabe envolver pessoas
5903 preocupado com o ajudante
5904 trabalha em equipe
5905 qualificado para o cargo
5906 sabe ouvir colaboradores

60. Exerce cargo de chefia?

- 6001 sim 6002 não

61. Os funcionários desempenham bem o cargo?

- 6101 sim 6102 não

62. Motiva seus subordinados?

- 6101 sim 6202 não

63. Em caso afirmativo, como?

- 6301 aceitando idéias
6302 sugerindo soluções aos problemas
6303 oferecendo maior qualificação
6304 desenvolvendo sua capacidade

64. Você mantém sempre aberta a comunicação com seus subordinados?

- 6401 sim 6102 não

65. Caso afirmativo, como?

- 6501 ouvindo seus colaboradores
6502 visitas periódicas as setores
6503 envolvendo-se com seus projetos
6504 preocupação com a qualidade de vida.

66. Caso negativo, porque? Enumere:

- 6601 não ouve seus colaboradores
6602 ignora idéias
6603 resolve todos os problemas
6604 não ajuda os colaboradores

67. Que mais o motiva em sua empresa?

- 6701 salário
6702 reconhecimento dos serviços
6703 com relacionamento entre funcionários
6704 estabilidade

68. Há premiação na empresa?

- 6801 sim 6802 não

69. Caso afirmativo, qual?

6901. _____

70. Você está satisfeito com as premiações oferecidas pela empresa?

- 7001 sim 7702 não

71. Que benefícios você acrescentaria?

- 7101 _____

72. Você gosta de trabalhar em equipe?

- 7201 sim 7202 não

73. O relacionamento entre gerentes e funcionários é satisfatório?

- 7301 sempre 7303 nunca
7302 às vezes

74. O investimento em produtos torna empresa mais competitiva no mercado?

- 7401 sim 7402 não

75. Caso afirmativo, especifique:

- 7501 variedade nos produtos
7505 aumento nos lucros
7506 traz outros negócios
7507 outros

76. Como são transmitidas as normas, procedimentos e serviços na empresa?

- 7601 através de reuniões
7602 murais
7603 e-mail
7605 assembléia
7606 outros

77. Por quem?

- 7701 gerência 7703 terceiros
7702 funcionários 7704 outros

78. Seu trabalho causa fadiga ou stress?

- 7801 sim 7802 não

79. Já teve problema de estresse?

- 7901 sim 7902 não

80. Caso afirmativo, como melhorar?

- 8001 férias
8002 diminuição de carga horária
8003 outros

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Caro participante,

Este é um trabalho de pesquisa universitária, com o objetivo de aperfeiçoar o nível de qualidade dos serviços e dos profissionais no mercado de trabalho. Para que todos os envolvidos precisam de sua colaboração, respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

OBS: Não é necessário se identificar:

- Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito;

-Favor devolver até: ____/____/____.

1. A qual empresa pertence?

- 0101 Multimóveis
 0102 Ótica Marcelle
 0103 Brasótica

2. Setor área que trabalha?

- 0201 Administrativo
 0202 Técnico
 0203 Produção
 0204 Vendas

3. Sexo:

- 0301 Masculino 0302 Feminino

4. Faixa etária:

- 0401 até 20 anos
 0402 de 21 a 30 anos
 0403 de 31 a 40 anos
 0404 de 41 a 50 anos
 0405 acima de 50 anos

5. Estado civil:

- 0501 solteiro
 0502 casado
 0503 divorciado
 0504 viúvo

6. Escolaridade:

- 0601 1º grau
 0602 2º grau
 0603 3º grau
 0604 3º grau incompleto

7. Há quanto tempo trabalha nesta empresa?

- 0701 menos de 01 ano
 0702 de 01 a 03 anos
 0703 de 04 a 06 anos
 0703 acima de 06 anos

8. Porque trabalha nessa empresa?

- 0801 pelos benefícios
 0802 por questão de oportunidade
 0803 pelo salário
 0804 outros

9. Ocupa cargo?

- 0901 sim 0902 não

10. Em caso afirmativo, qual?

- 1001 _____

11. Em caso negativo, justifique?

- 1101 grande concorrência
 1102 falta de motivação
 1103 falta de reconhecimento
 1104 falta de qualificação

12. O cargo ocupado é satisfatório?

- 1201 sim
 1202 não

13. Em caso negativo justifique

- 1301 salário não compensa
 1302 falta de apoio da diretoria
 1303 pessoal não qualificado
 1304 outros

14. Recebeu treinamento para exercer a função?

- 1401 sim 1402 não

15. Quem deu o treinamento?

- 1501 empresa especializada
 1502 gerente
 1503 RH
 1504 empresa especializada

16. Avalie o treinamento:

- 1601 bom
 1602 insuficiente
 1603 razoável

17. Foi importante para você?

- 1701 sim 1702 não

18. Caso afirmativo, qual a importância do treinamento?

- 1801 desenvolvimento de habilidades
 1802 maior conhecimento
 1803 crescimento pessoal
 1804 auto realização
 1805 orientação profissional
 1806 especialização de tarefas
 1807 crescimento profissional

19. O que deve ser implantado? Enumere três opções:

- 1901 controle de qualidade
 1902 capacidade competitiva
 1903 relacionamento com o meio
 1904 gerencia participativa
 1905 motivação dos funcionários
 1906 funcionarios comprometidos

20. Houve acompanhamento da empresa após o treinamento?

- 2001 sim 2002 não

21. Na sua empresa existe rotfzio das funções?

- 2101 sim 2102 não

22. Em caso afirmativo, qual o período de duração?

- 2201 até um ano
 2202 com dois anos
 2203 com um ano e meio
 2204 mais de dois anos

23. Já mudou de função?

- 2301 sim 2302 não

24. Caso afirmativo, recebeu algum treinamento para a função?

- 2401 sim 2402 não

25. O treinamento é compatível com a função que ocupa?

- 2501 sim 2502 não

26. Sua função está relacionada com a sua profissão?

- 2601 sim
 2602 não

27. Deveria fazer algum curso para melhorar se desempenho em sua atual função?

- 2701 sim, qual? _____

28. A empresa costuma oferecer curso de aperfeiçoamento?

- 2801 sim 2802 não

29. Já fez cursos de aperfeiçoamento?

- 2901 sim, qual? _____
 2902 não

30. A realização desses cursos se deve:

- 3001 necessidade profissional
 3002 influência dos amigos

31. Quantos anos sua empresa atua no mercado?

- 3101 até 02 anos
 3102 de 03 a 05 anos
 3103 de 06 a 10 anos
 3104 acima de 10 anos
 3105 não sei

32. Na sua empresa é feito controle de sua produtividade?

- 3201 sim 3202 não

33. Caso afirmativo, como é feito?

- 3301 global
 3302 setorial
 3303 por equipe
 3304 individual

34. Qual a periodicidade do controle?

- 3401 anual
 3402 semestral
 3403 mensal
 3404 semanal
 3405 diário

35. Não é feito por quê?

- 3501 falta de estrutura organizacional
 3502 ausência de planejamento
 3503 falta de visão gerencial
 3504 falta de pessoal capacitado
 3505 falta de hierarquia

36. Por que fazer controle de produção?

- 3601 avalias as despesas
 3602 controlar as despesas
 3603 reduzir desperdícios
 3604 melhorar a qualidade do produto
 3605 aumentar a produção
 3606 avaliar a mão-de-obra
 3607 medir desempenho operacional
 3608 outros

37. Conhece o índice de produtividade?

- 3701 sim
 3702 não

38. Afirmativo, qual é o índice anual?

3801. _____

39. A mão-de-obra qualificada contribui para o aumento da produção:

- 3901 aperfeiçoando a qualidade
- 3902 qualidade no processo de produção
- 3903 aumentando a competitividade
- 3904 executando ações preventivas
- 3905 aumentando a produtividade
- 3906 aperfeiçoando o trabalho
- 3907 outros

40. Há influência no bom resultado?

- 4001 ambiente motivado
- 4002 capacidade de iniciativa
- 4003 participação nas decisões
- 4004 motivação pessoal
- 4005 comprometimento individual
- 4006 criatividade e inovação
- 4007 outros

41. Como um programa de qualidade contribui para aumentar a produtividade?

- 4101 identificando metas
- 4102 reciclando conhecimentos
- 4103 selecionando projetos
- 4104 busca da melhoria contínua
- 4105 motivando as pessoas
- 4106 outros

42. Em caso de resultados negativos a que você atribui?

- 4201 falta de manutenção
- 4202 ambiente desmotivado
- 4203 planejamento inadequado
- 4204 falta de qualidade
- 4205 demissões
- 4206 outros

43. Como melhorar a produtividade de quando regular ou ruim?

- 4301 treinamento específico
- 4302 reciclagem de conhecimentos
- 4303 planejamento direcionado
- 4304 controle efetivo
- 4305 outros

44. A sua empresa é informatizada?

- 4401 sim
- 4402 não

45. Caso negativo, marque quais os recursos utilizados?

- 4501 máquina de escrever
- 4503 telefone
- 4504 fax
- 4505 arquivo
- 4506 pastas
- 4507 outros

46. Em caso afirmativo, qual o grau de informatização?

- 4601 alto
- 4602 médio
- 4603 baixo

47. Em que a informatização influencia na gestão de sua empresa?

- 4701 simplificando o trabalho
- 4702 melhorando a qualidade de vida
- 4703 acesso às informações
- 4704 agilidade operacional
- 4705 sistema de controle eficaz
- 4706 facilitando a comunicação

48. A informatização contribui para o desenvolvimento da empresa?

- 4801 sim
- 4802 não
- 4803 muitas vezes
- 4804 raramente

49. Você tem acesso à internet?

- 4901 sim
- 4902 não

50. Como você avalia a estrutura organizacional da empresa?

- 5001 eficiente
- 5002 dinâmica
- 5003 participativa
- 5004 autoritária
- 5005 ineficiente

51. Sendo um regime autoritário, o que fazer para mudar?

- 5101 a participação de todos
- 5102 delegar competências
- 5103 boa na comunicação interna
- 5104 reduzir a hierarquia
- 5105 a direção precisa mudar
- 5106 outros

52. Qual a sua avaliação da comunicação nos setores internos

- 5201 boa
- 5203 muito boa
- 5204 regular
- 5205 ruim

53. Com que frequência ocorrem mudanças na estrutura interna?

- 5301 constantemente
- 5302 periodicamente
- 5303 poucas vezes
- 5304 raras vezes
- 5305 não ocorrem

54. Adaptação às mudanças:

- 5401 bom
- 5402 regular
- 5403 ruim

55. O que faz o atendimento rápido?

- 5501 pessoal treinado
- 5502 recursos tecnológicos
- 5503 instalações adequadas
- 5504 compromisso com resultados
- 5505 conhecimento do produto
- 5506 outros

56. Os funcionários atendem os clientes com eficiência?

- 5601 sim
- 5602 não

57. Caso negativo, 3 opções conforme a importância:

- 5701 não valorizado pela empresa
- 5702 falta de incentivo
- 5703 falta de benefício
- 5704 falta de capacitação
- 5705 função incompatível
- 5706 falta de acompanhamento
- 5707 não conhece bem o produto
- 5708 outros

58. É capaz de liderar grupos?

- 5801 sim
- 5802 não

59. Caso afirmativo, como?

- 5901 transmite os conhecimentos
- 5902 sabe envolver pessoas
- 5903 preocupado com o ajudante
- 5904 trabalha em equipe
- 5905 qualificado para o cargo
- 5906 sabe ouvir colaboradores

60. Exerce cargo de chefia?

- 6001 sim
- 6002 não

61. Os funcionários desempenham bem o cargo?

- 6101 sim
- 6102 não

62. Motiva seus subordinados?

- 6101 sim
- 6202 não

63. Em caso afirmativo, como?

- 6301 aceitando idéias
- 6302 sugerindo soluções aos problemas
- 6303 oferecendo maior qualificação
- 6304 desenvolvendo sua capacidade

64. Você mantém sempre aberta a comunicação com seus subordinados?

- 6401 sim
- 6102 não

65. Caso afirmativo, como?

- 6501 ouvindo seus colaboradores
- 6502 visitas periódicas aos setores
- 6503 envolvendo-se com seus projetos
- 6504 preocupação com a qualidade de vida.

66. Caso negativo, porque? Enumere:

- 6601 não ouve seus colaboradores
- 6602 ignora idéias
- 6603 resolve todos os problemas
- 6604 não ajuda os colaboradores

67. Que mais o motiva em sua empresa?

- 6701 salário
- 6702 reconhecimento dos serviços
- 6703 com relacionamento entre funcionários
- 6704 estabilidade

68. Há premiação na empresa?

- 6801 sim
- 6802 não

69. Caso afirmativo, qual?

- 6901 _____

70. Você está satisfeito com as premiações oferecidas pela empresa?

- 7001 sim
- 7102 não

71. Que benefícios você acrescentaria?

- 7101 _____

72. Você gosta de trabalhar em equipe?

- 7201 sim
- 7202 não

73. O relacionamento entre gerentes e funcionários é satisfatório?

- 7301 sempre
- 7303 nunca
- 7302 às vezes

74. O investimento em produtos torna empresa mais competitiva no mercado?

- 7401 sim
- 7402 não

75. Caso afirmativo, especifique:

- 7501 variedade nos produtos
- 7505 aumento nos lucros
- 7506 traz outros negócios
- 7507 outros

76. Como são transmitidas as normas, procedimentos e serviços na empresa?

- 7601 através de reuniões
- 7602 murais
- 7603 e-mail
- 7605 assembléia
- 7606 outros

77. Por quem?

- 7701 gerência
- 7703 terceiros
- 7702 funcionários
- 7704 outros

78. Seu trabalho causa fadiga ou stress?

- 7801 sim
- 7802 não

79. Já teve problema de estresse?

- 7901 sim
- 7902 não

80. Caso afirmativo, como melhorar?

- 8001 férias
- 8002 diminuição de carga horária
- 8003 outros

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Caro participante,

Este é um trabalho de pesquisa universitária, com o objetivo de aperfeiçoar o nível de qualidade dos serviços e dos profissionais no mercado de trabalho. Para que todos os envolvidos precisam de sua colaboração, respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

OBS: Não é necessário se identificar:

- Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito;

-Favor devolver até: ____/____/____.

1. A qual empresa pertence?

- 0101 Multimóveis
 0102 Ótica Marcelle
 0103 Brasótica

2. Setor área que trabalha?

- 0201 Administrativo
 0202 Técnico
 0203 Produção
 0204 Vendas

3. Sexo:

- 0301 Masculino 0302 Feminino

4. Faixa etária:

- 0401 até 20 anos
 0402 de 21 a 30 anos
 0403 de 31 a 40 anos
 0404 de 41 a 50 anos
 0405 acima de 50 anos

5. Estado civil:

- 0501 solteiro
 0502 casado
 0503 divorciado
 0504 viúvo

6. Escolaridade:

- 0601 1º grau
 0602 2º grau
 0603 3º grau
 0604 3º grau incompleto

7. Há quanto tempo trabalha nesta empresa?

- 0701 menos de 01 ano
 0702 de 01 a 03 anos
 0703 de 04 a 06 anos
 0703 acima de 06 anos

8. Porque trabalha nessa empresa?

- 0801 pelos benefícios
 0802 por questão de oportunidade
 0803 pelo salário
 0804 outros

9. Ocupa cargo?

- 0901 sim 0902 não

10. Em caso afirmativo, qual?

1001 _____

11. Em caso negativo, justifique?

- 1101 grande concorrência
 1102 falta de motivação
 1103 falta de reconhecimento
 1104 falta de qualificação

12. O cargo ocupado é satisfatório?

- 1201 sim
 1202 não

13. Em caso negativo justifique

- 1301 salário não compensa
 1302 falta de apoio da diretoria
 1303 pessoal não qualificado
 1304 outros

14. Recebeu treinamento para exercer a função?

- 1401 sim 1402 não

15. Quem deu o treinamento?

- 1501 empresa especializada
 1502 gerente
 1503 RH
 1504 empresa especializada

16. Avalie o treinamento:

- 1601 bom
 1602 insuficiente
 1603 razoável

17. Foi importante para você?

- 1701 sim 1702 não

18. Caso afirmativo, qual a importância do treinamento?

- 1801 desenvolvimento de habilidades
 1802 maior conhecimento
 1803 crescimento pessoal
 1804 auto realização
 1805 orientação profissional
 1806 especialização de tarefas
 1807 crescimento profissional

19. O que deve ser implantado? Enumere três opções:

- 1901 controle de qualidade
 1902 capacidade competitiva
 1903 relacionamento com o meio
 1904 gerencia participativa
 1905 motivação dos funcionários
 1906 funcionarios comprometidos

20. Houve acompanhamento da empresa após o treinamento?

- 2001 sim 2002 não

21. Na sua empresa existe rodízio das funções?

- 2101 sim 2102 não

22. Em caso afirmativo, qual o período de duração?

- 2201 até um ano
 2202 com dois anos
 2203 com um ano e meio
 2204 mais de dois anos

23. Já mudou de função?

- 2301 sim 2302 não

24. Caso afirmativo, recebeu algum treinamento para a função?

- 2401 sim 2402 não

25. O treinamento é compatível com a função que ocupa?

- 2501 sim 2502 não

26. Sua função está relacionada com a sua profissão?

- 2601 sim
 2602 não

27. Deveria fazer algum curso para melhorar se desempenho em sua atual função?

- 2701 sim, qual? _____

28. A empresa costuma oferecer curso de aperfeiçoamento?

- 2801 sim 2802 não

29. Já fez cursos de aperfeiçoamento?

- 2901 sim, qual? _____
 2902 não

30. A realização desses cursos se deve:

- 3001 necessidade profissional
 3002 influência dos amigos

31. Quantos anos sua empresa atua no mercado?

- 3101 até 02 anos
 3102 de 03 a 05 anos
 3103 de 06 a 10 anos
 3104 acima de 10 anos
 3105 não sei

32. Na sua empresa é feito controle de sua produtividade?

- 3201 sim 3202 não

33. Caso afirmativo, como é feito?

- 3301 global
 3302 setorial
 3303 por equipe
 3304 individual

34. Qual a periodicidade do controle?

- 3401 anual
 3402 semestral
 3403 mensal
 3404 semanal
 3405 diário

35. Não é feito por quê?

- 3501 falta de estrutura organizacional
 3502 ausência de planejamento
 3503 falta de visão gerencial
 3504 falta de pessoal capacitado
 3505 falta de hierarquia

36. Por que fazer controle de produção?

- 3601 avalias as despesas
 3602 controlar as despesas
 3603 reduzir desperdícios
 3604 melhorar a qualidade do produto
 3605 aumentar a produção
 3606 avaliar a mão-de-obra
 3607 medir desempenho operacional
 3608 outros

37. Conhece o índice de produtividade?

- 3701 sim
 3702 não

38. Afirmativo, qual é o índice anual?

3801. _____

39. A mão-de-obra qualificada contribui para o aumento da produção:

- 3901 aperfeiçoando a qualidade
3902 qualidade no processo de produção
3903 aumentando a competitividade
3904 executando ações preventivas
3905 aumentando a produtividade
3906 aperfeiçoando o trabalho
3907 outros

40. Há influência no bom resultado?

- 4001 ambiente motivado
4002 capacidade de iniciativa
4003 participação nas decisões
4004 motivação pessoal
4005 comprometimento individual
4006 criatividade e inovação
4007 outros

41. Como um programa de qualidade contribui para aumentar a produtividade?

- 4101 identificando metas
4102 reciclando conhecimentos
4103 selecionando projetos
4104 busca da melhoria contínua
4105 motivando as pessoas
4106 outros

42. Em caso de resultados negativos a que você atribui?

- 4201 falta de manutenção
4202 ambiente desmotivado
4203 planejamento inadequado
4204 falta de qualidade
4205 demissões
4206 outros

43. Como melhorar a produtividade de quando regular ou ruim?

- 4301 treinamento específico
4302 reciclagem de conhecimentos
4303 planejamento direcionado
4304 controle efetivo
4305 outros

44. A sua empresa é informatizada?

- 4401 sim 4402 não

45. Caso negativo, marque quais os recursos utilizados?

- 4501 máquina de escrever
4503 telefone
4504 fax
4505 arquivo
4506 pastas
4507 outros

46. Em caso afirmativo, qual o grau de informatização?

- 4601 alto 4603 baixo
4602 médio

47. Em que a informatização influencia na gestão de sua empresa?

- 4701 simplificando o trabalho
4702 melhorando a qualidade de vida.
4703 acesso às informações
4704 agilidade operacional
4705 sistema de controle eficaz
4706 facilitando a comunicação

48. A informatização contribui para o desenvolvimento da empresa?

- 4801 sim
4802 não
4803 muitas vezes
4803 raramente

49. Você tem acesso à internet?

- 4901 sim 4902 não

50. Como você avalia a estrutura organizacional da empresa?

- 5001 eficiente
5002 dinâmica
5003 participativa
5004 autoritária
5005 ineficiente

51. Sendo um regime autoritário, o que fazer para mudar?

- 5101 a participação de todos
5102 delegar competências
5103 boa 'na comunicação interna
5104 reduzir a hierarquia
5105 a direção precisa mudar
5106 outros

52. Qual a sua avaliação da comunicação nos setores internos

- 5201 boa
5203 muito boa
5204 regular
5205 ruim

53. Com que frequência ocorrem mudanças na estrutura interna?

- 5301 constantemente
5302 periodicamente
5303 poucas vezes
5304 raras vezes
5305 não ocorrem

54. Adaptação às mudanças:

- 5401 bom
5402 regular
5403 ruim

55. O que faz o atendimento rápido?

- 5501 pessoal treinado
5502 recursos tecnológicos
5503 instalações adequadas
5504 compromisso com resultados
5505 conhecimento do produto
5506 outros

56. Os funcionários atendem os clientes com eficiência?

- 5601 sim 5602 não

57. Caso negativo, 3 opções conforme a importância:

- 5701 não valorizado pela empresa
5702 falta de incentivo
5703 falta de benefício
5704 falta de capacitação
5705 função incompatível
5706 falta de acompanhamento
5707 não conhece bem o produto
5708 outros

58. É capaz de liderar grupos?

- 5801 sim 5802 não

59. Caso afirmativo, como?

- 5901 transmite os conhecimentos
5902 sabe envolver pessoas
5903 preocupado com o ajudante
5904 trabalha em equipe
5905 qualificado para o cargo
5906 sabe ouvir colaboradores

60. Exerce cargo de chefia?

- 6001 sim 6002 não

61. Os funcionários desempenham bem o cargo?

- 6101 sim 6102 não

62. Motiva seus subordinados?

- 6101 sim 6202 não

63. Em caso afirmativo, como?

- 6301 aceitando idéias
6302 sugerindo soluções aos problemas
6303 oferecendo maior qualificação
6304 desenvolvendo sua capacidade

64. Você mantém sempre aberta a comunicação com seus subordinados?

- 6401 sim 6102 não

65. Caso afirmativo, como?

- 6501 ouvindo seus colaboradores
6502 visitas periódicas as setores
6503 envolvendo-se com seus projetos
6504 preocupação com a qualidade de vida.

66. Caso negativo, porque? Enumere:

- 6601 não ouve seus colaboradores
6602 ignora idéias
6603 resolve todos os problemas
6604 não ajuda os colaboradores

67. Que mais o motiva em sua empresa?

- 6701 salário
6702 reconhecimento dos serviços
6703 com relacionamento entre funcionários
6704 estabilidade

68. Há premiação na empresa?

- 6801 sim 6802 não

69. Caso afirmativo, qual?

6901. _____

70. Você está satisfeito com as premiações oferecidas pela empresa?

- 7001 sim 7702 não

71. Que benefícios você acrescentaria?

7101 _____

72. Você gosta de trabalhar em equipe?

- 7201 sim 7202 não

73. O relacionamento entre gerentes e funcionários é satisfatório?

- 7301 sempre 7303 nunca
7302 às vezes

74. O investimento em produtos torna empresa mais competitiva no mercado?

- 7401 sim 7402 não

75. Caso afirmativo, especifique:

- 7501 variedade nos produtos
7505 aumento nos lucros
7506 traz outros negócios
7507 outros

76. Como são transmitidas as normas, procedimentos e serviços na empresa?

- 7601 através de reuniões
7602 murais
7603 e-mail
7605 assembléia
7606 outros

77. Por quem?

- 7701 gerência 7703 terceiros
7702 funcionários 7704 outros

78. Seu trabalho causa fadiga ou stress?

- 7801 sim 7802 não

79. Já teve problema de estresse?

- 7901 sim 7902 não

80. Caso afirmativo, como melhorar?

- 8001 férias
8002 diminuição de carga horária
8003 outros

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Caro participante,

Este é um trabalho de pesquisa universitária, com o objetivo de aperfeiçoar o nível de qualidade dos serviços e dos profissionais no mercado de trabalho. Para que todos os envolvidos precisam de sua colaboração, respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

OBS: Não é necessário se identificar:

- Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito;

-Favor devolver até: ____/____/____.

1. A qual empresa pertence?

- 0101 Multimóveis
0102 Ótica Marcelle
0103 Brasótica

2. Setor área que trabalha?

- 0201 Administrativo
0202 Técnico
0203 Produção
0204 Vendas

3. Sexo:

- 0301 Masculino 0302 Feminino

4. Faixa etária:

- 0401 até 20 anos
0402 de 21 a 30 anos
0403 de 31 a 40 anos
0404 de 41 a 50 anos
0405 acima de 50 anos

5. Estado civil:

- 0501 solteiro
0502 casado
0503 divorciado
0504 viúvo

6. Escolaridade:

- 0601 1º grau
0602 2º grau
0603 3º grau
0604 3º grau incompleto

7. Há quanto tempo trabalha nesta empresa?

- 0701 menos de 01 ano
0702 de 01 a 03 anos
0703 de 04 a 06 anos
0703 acima de 06 anos

8. Porque trabalha nessa empresa?

- 0801 pelos benefícios
0802 por questão de oportunidade
0803 pelo salário
0804 outros

9. Ocupa cargo?

- 0901 sim 0902 não

10. Em caso afirmativo, qual?

1001 _____

11. Em caso negativo, justifique?

- 1101 grande concorrência
1102 falta de motivação
1103 falta de reconhecimento
1104 falta de qualificação

12. O cargo ocupado é satisfatório?

- 1201 sim
1202 não

13. Em caso negativo justifique

- 1301 salário não compensa
1302 falta de apoio da diretoria
1303 pessoal não qualificado
1304 outros

14. Recebeu treinamento para exercer a função?

- 1401 sim 1402 não

15. Quem deu o treinamento?

- 1501 empresa especializada
1502 gerente
1503 RH
1504 empresa especializada

16. Avalie o treinamento:

- 1601 bom
1602 insuficiente
1603 razoável

17. Foi importante para você?

- 1701 sim 1702 não

18. Caso afirmativo, qual a importância do treinamento?

- 1801 desenvolvimento de habilidades
1802 maior conhecimento
1803 crescimento pessoal
1804 auto realização
1805 orientação profissional
1806 especialização de tarefas
1807 crescimento profissional

19. O que deve ser implantado? Enumere três opções:

- 1901 controle de qualidade
1902 capacidade competitiva
1903 relacionamento com o meio
1904 gerencia participativa
1905 motivação dos funcionários
1906 funcionarios comprometidos

20. Houve acompanhamento da empresa após o treinamento?

- 2001 sim 2002 não

21. Na sua empresa existe rodízio das funções?

- 2101 sim 2102 não

22. Em caso afirmativo, qual o período de duração?

- 2201 até um ano
2202 com dois anos
2203 com um ano e meio
2204 mais de dois anos

23. Já mudou de função?

- 2301 sim 2302 não

24. Caso afirmativo, recebeu algum treinamento para a função?

- 2401 sim 2402 não

25. O treinamento é compatível com a função que ocupa?

- 2501 sim 2502 não

26. Sua função está relacionada com a sua profissão?

- 2601 sim
2602 não

27. Deveria fazer algum curso para melhorar se desempenho em sua atual função?

- 2701 sim, qual? _____

28. A empresa costuma oferecer curso de aperfeiçoamento?

- 2801 sim 2802 não

29. Já fez cursos de aperfeiçoamento?

- 2901 sim, qual? _____
2902 não

30. A realização desses cursos se deve:

- 3001 necessidade profissional
3002 influência dos amigos

31. Quantos anos sua empresa atua no mercado?

- 3101 até 02 anos
3102 de 03 a 05 anos
3103 de 06 a 10 anos
3104 acima de 10 anos
3105 não sei

32. Na sua empresa é feito controle de sua produtividade?

- 3201 sim 3202 não

33. Caso afirmativo, como é feito?

- 3301 global
3302 setorial
3303 por equipe
3304 individual

34. Qual a periodicidade do controle?

- 3401 anual
3402 semestral
3403 mensal
3404 semanal
3405 diário

35. Não é feito por quê?

- 3501 falta de estrutura organizacional
3502 ausência de planejamento
3503 falta de visão gerencial
3504 falta de pessoal capacitado
3505 falta de hierarquia

36. Por que fazer controle de produção?

- 3601 avalias as despesas
3602 controlar as despesas
3603 reduzir desperdícios
3604 melhorar a qualidade do produto
3605 aumentar a produção
3606 avaliar a mão-de-obra
3607 medir desempenho operacional
3608 outros

37. Conhece o índice de produtividade?

- 3701 sim
3702 não

38. Afirmativo, qual é o índice anual?

3801. _____

39. A mão-de-obra qualificada contribui para o aumento da produção:

- 3901 aperfeiçoando a qualidade
3902 qualidade no processo de produção
3903 aumentando a competitividade
3904 executando ações preventivas
3905 aumentando a produtividade
3906 aperfeiçoando o trabalho
3907 outros

40. Há influência no bom resultado?

- 4001 ambiente motivado
4002 capacidade de iniciativa
4003 participação nas decisões
4004 motivação pessoal
4005 comprometimento individual
4006 criatividade e inovação
4007 outros

41. Como um programa de qualidade contribui para aumentar a produtividade?

- 4101 identificando metas
4102 reciclando conhecimentos
4103 selecionando projetos
4104 busca da melhoria contínua
4105 motivando as pessoas
4106 outros

42. Em caso de resultados negativos a que você atribui?

- 4201 falta de manutenção
4202 ambiente desmotivado
4203 planejamento inadequado
4204 falta de qualidade
4205 demissões
4206 outros

43. Como melhorar a produtividade de quando regular ou ruim?

- 4301 treinamento específico
4302 reciclagem de conhecimentos
4303 planejamento direcionado
4304 controle efetivo
4305 outros

44. A sua empresa é informatizada?

- 4401 sim 4402 não

45. Caso negativo, marque quais os recursos utilizados?

- 4501 máquina de escrever
4503 telefone
4504 fax
4505 arquivo
4506 pastas
4507 outros

46. Em caso afirmativo, qual o grau de informatização?

- 4601 alto 4603 baixo
4602 médio

47. Em que a informatização influencia na gestão de sua empresa?

- 4701 simplificando o trabalho
4702 melhorando a qualidade de vida
4703 acesso às informações
4704 agilidade operacional
4705 sistema de controle eficaz
4706 facilitando a comunicação

48. A informatização contribui para o desenvolvimento da empresa?

- 4801 sim
4802 não
4803 muitas vezes
4803 raramente

49. Você tem acesso à internet?

- 4901 sim 4902 não

50. Como você avalia a estrutura organizacional da empresa?

- 5001 eficiente
5002 dinâmica
5003 participativa
5004 autoritária
5005 ineficiente

51. Sendo um regime autoritário, o que fazer para mudar?

- 5101 a participação de todos
5102 delegar competências
5103 boa na comunicação interna
5104 reduzir a hierarquia
5105 a direção precisa mudar
5106 outros

52. Qual a sua avaliação da comunicação nos setores internos

- 5201 boa
5203 muito boa
5204 regular
5205 ruim

53. Com que frequência ocorrem mudanças na estrutura interna?

- 5301 constantemente
5302 periodicamente
5303 poucas vezes
5304 raras vezes
5305 não ocorrem

54. Adaptação às mudanças:

- 5401 bom
5402 regular
5403 ruim

55. O que faz o atendimento rápido?

- 5501 pessoal treinado
5502 recursos tecnológicos
5503 instalações adequadas
5504 compromisso com resultados
5505 conhecimento do produto
5506 outros

56. Os funcionários atendem os clientes com eficiência?

- 5601 sim 5602 não

57. Caso negativo, 3 opções conforme a importância:

- 5701 não valorizado pela empresa
5702 falta de incentivo
5703 falta de benefício
5704 falta de capacitação
5705 função incompatível
5706 falta de acompanhamento
5707 não conhece bem o produto
5708 outros

58. É capaz de liderar grupos?

- 5801 sim 5802 não

59. Caso afirmativo, como?

- 5901 transmite os conhecimentos
5902 sabe envolver pessoas
5903 preocupado com o ajudante
5904 trabalha em equipe
5905 qualificado para o cargo
5906 sabe ouvir colaboradores

60. Exerce cargo de chefia?

- 6001 sim 6002 não

61. Os funcionários desempenham bem o cargo?

- 6101 sim 6102 não

62. Motiva seus subordinados?

- 6101 sim 6202 não

63. Em caso afirmativo, como?

- 6301 aceitando idéias
6302 sugerindo soluções aos problemas
6303 oferecendo maior qualificação
6304 desenvolvendo sua capacidade

64. Você mantém sempre aberta a comunicação com seus subordinados?

- 6401 sim 6102 não

65. Caso afirmativo, como?

- 6501 ouvindo seus colaboradores
6502 visitas periódicas aos setores
6503 envolvendo-se com seus projetos
6504 preocupação com a qualidade de vida.

66. Caso negativo, porque? Enumere:

- 6601 não ouve seus colaboradores
6602 ignora idéias
6603 resolve todos os problemas
6604 não ajuda os colaboradores

67. Que mais o motiva em sua empresa?

- 6701 salário
6702 reconhecimento dos serviços
6703 com relacionamento entre funcionários
6704 estabilidade

68. Há premiação na empresa?

- 6801 sim 6802 não

69. Caso afirmativo, qual?

6901. _____

70. Você está satisfeito com as premiações oferecidas pela empresa?

- 7001 sim 7702 não

71. Que benefícios você acrescentaria?

7101 _____

72. Você gosta de trabalhar em equipe?

- 7201 sim 7202 não

73. O relacionamento entre gerentes e funcionários é satisfatório?

- 7301 sempre 7303 nunca
7302 às vezes

74. O investimento em produtos torna empresa mais competitiva no mercado?

- 7401 sim 7402 não

75. Caso afirmativo, especifique:

- 7501 variedade nos produtos
7505 aumento nos lucros
7506 traz outros negócios
7507 outros

76. Como são transmitidas as normas, procedimentos e serviços na empresa?

- 7601 através de reuniões
7602 murais
7603 e-mail
7605 assembléia
7606 outros

77. Por quem?

- 7701 gerência 7703 terceiros
7702 funcionários 7704 outros

78. Seu trabalho causa fadiga ou stress?

- 7801 sim 7802 não

79. Já teve problema de estresse?

- 7901 sim 7902 não

80. Caso afirmativo, como melhorar?

- 8001 férias
8002 diminuição de carga horária
8003 outros

QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES

Este questionário faz parte de um trabalho acadêmico. Você foi selecionado para colaborar conosco respondendo corretamente e fracamente os diversos itens. Dele depende a nossa conclusão em um curso universitário, no qual nos tornarremos Administradores de Negócios, portanto você tem papel fundamental neste projeto. será facultativa sua identificação. Desde já, agradecemos sua participação.

As questões propõem alternativas sob a forma de multipla escolha e estimativas. Os resultados da pesquisa foram disponíveis para a comunidade acadêmica. Estaremos recebendo as respostas até o dia ____/____/____.

1. Sexo

101 masculino 102 feminino

2. Faixa Etária:

201 menor de 25 anos
202 entre 25 e 35 anos
203 entre 35 e 50 anos
204 mais de 50 anos

3. Estado Civil:

301 solteiro 302 casado
303 divorciado 304 viúvo

4. Nível de Instrução:

401 1º grau
402 2º grau incompleto
403 2º grau completo
404 grau superior

5. Se nível superior, tem pós-graduação:

501 sim 502 não

6. Você trabalha?

601 sim 602 não

7. Qual a sua profissão?

8. A empresa a qual você faz parte é:

801 pública 802 privada

9. Você, como consumidor, tem preferência por alguma empresa?

901 sim 902 não

10. Qual?

11. Caso afirmativo, motivo da sua preferência por essa empresa?

1101 excelente atendimento
1102 variedade de produto
1103 facilidade no pagamento
1104 outros

12. Você recebe atendimento personalizado?

1201 sim 1202 não

13. Caso afirmativo, por ser cliente fiel?

1301 sim 1302 não

14. Qual atendimento que mais gosta de receber?

1401 rápido
1402 cordial
1403 lento, mas eficiente

15. Os funcionários são qualificados?

1502 sim 1503 não

16. Caso negativo, que deve ser feito para qualificação?

1601 treinamento personalizado
1602 conhecimento dos produtos e serviços
1603 curso de qualificação para o atendimento
1604 rodizio de funções
1605 outros

17. Um bom funcionário se faz através de:

1701 bom humor
1702 tempo de serviço
1703 treinamento constante
1704 boa remuneração
1705 gostar do que faz

18. Você compra produtos em lojas especializadas?

1801 sim 1802 não

19. Costuma pesquisar os preços antes de comprar?

1901 sim 1902 não

20. Fator fundamental para chamar atenção dos clientes:

2001 ambiente agradável
2002 higiene do local e dos seus funcionários
2003 atendimento e qualidade dos produtos
2004 outros, especifique: _____

21. Os funcionários ao atendimento são aptos ao cargo?

2101 sim
2102 não
2103 as vezes

22. O que o leva a comprar produtos em um determinado estabelecimento?

2201 anúncio na TV
2202 anúncio na rádio
2203 indicação de um amigo
2204 outros, especifique: _____

23. Você se considera um cliente exigente?

2301 sim
2302 não

24. Quanto ao atendimento, você se sente?

- 2401 satisfeito
2402 muito satisfeito
2403 insatisfeito
2404 muito insatisfeito

25. Caso negativo, porque?

- 2501 falta conhecimento dos produtos
2502 poucos funcionários para atender
2503 mal atendimento
2504 demora na entrega de produtos
2505 outros

26. Caso afirmativo, porque?

- 2601 rapidez na entrega
2602 ótimo atendimento
2603 produtos de bom acabamento
2604 outros

27. Diferença no atendimento das empresas:

- 2701 ambiente motivado
2702 trabalho em equipe
2703 qualidade profissional
2704 comunicação entre cliente / funcionário
2705 conhecimento sobre os produtos.

28. O mal atendimento classifica-se por:

- 2801 falta de produto
2802 má comunicação
2803 poucos atendentes
2804 funcionários não preparados.

29. Há harmonia entre gerente x clientes?

- 2901 sim 2902 não

30. Os funcionários fornecem informações exatas?

- 3001 sim
3002 não
3003 as vezes

31. Os produtos da empresa são de qualidade?

- 3102 bom
3102 regular
3103 ruim

32. Caso afirmativo, porque?

- 3201 bom acabamento
3202 marca registrada
3203 garantia de tempo de uso
3204 outros

33. Caso regular, como melhorar?

- 3301 investir na qualidade
3302 qualificar os funcionários
3303 investir em tecnologia
3305 outros

34. Sofreu discriminação em alguma empresa?

- 3401 sim
3402 não

35. Há satisfação com os serviços da empresa?

- 3501 sim
3502 não

36. Caso negativo, porque?

- 3601 poucos funcionários para o atendimento
3602 falta de mão-de-obra qualificada
3603 demora na entrega do produto
3604 outros

37. Caso afirmativo, porque?

- 3701 produto de excelente qualidade
3702 bom atendimento
3703 rapidez na entrega
3704 comunicação entre cliente x funcionário

38. Recomenda aos seus amigos esta empresa?

- 3801 sim 3802 não

39. Cliente satisfeito é um cliente fiel?

- 3901 sim
3902 não
3903 em parte

40. Você é seduzido pelo prazo de pagamento?

- 4001 sim
4002 não
4003 as vezes

41. Qual a forma de pagamento que mais utiliza?

- 4101 dinheiro 4103 cartão
4102 cheque 4105 outros

42. Possui cartão de crédito?

- 4201 sim 4202 não

43. Em caso afirmativo, qual?

- 4301 Visa 4303 Losango
4302 Credicard 4304 outros

44. Caso negativo, pretende obter um?

- 4401 sim 4402 não

45. Você acha que o cartão facilita o atendimento?

- 4501 sim 4502 não
4503 em parte

46. Produto com defeito, recorre a quem?

- 4601 a empresa onde comprou
4602 Orgão de defesa do consumidor
4603 assistência técnica

47. Continuando com defeito, aciona o PROCON?

- 4701 sim
4702 não

48. Já utilizou o atendimento por telefone?

- 4801 sim 4803 algumas vezes
4802 não 4804 muitas vezes

49. Como foi o atendimento?

- 4901 eficiente 4903 grosseiro
4902 rápido 4904 demorado

50. Caso eficiente, continuará utilizando esse tipo de atendimento?

- 5001 sim
5002 não

QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES

Este questionário faz parte de um trabalho acadêmico. Você foi selecionado para colaborar conosco respondendo corretamente e fracamente os diversos itens. Dele depende a nossa conclusão em um curso universitário, no qual nos tornaremos Administradores de Negócios, portanto você tem papel fundamental neste projeto. será facultativa sua identificação. Desde já, agradecemos sua participação.

As questões propõem alternativas sob a forma de múltipla escolha e estimativas. Os resultados da pesquisa foram disponíveis para a comunidade acadêmica. Estaremos recebendo as respostas até o dia ____/____/____.

1. Sexo

101 masculino 102 feminino

2. Faixa Etária:

201 menor de 25 anos
202 entre 25 e 35 anos
203 entre 35 e 50 anos
204 mais de 50 anos

3. Estado Civil:

301 solteiro 302 casado
303 divorciado 304 viúvo

4. Nível de Instrução:

401 1º grau
402 2º grau incompleto
403 2º grau completo
404 grau superior

5. Se nível superior, tem pós-graduação:

501 sim 502 não

6. Você trabalha?

601 sim 602 não

7. Qual a sua profissão?

8. A empresa a qual você faz parte é:

801 pública 802 privada

9. Você, como consumidor, tem preferência por alguma empresa?

901 sim 902 não

10. Qual?

11. Caso afirmativo, motivo da sua preferência por essa empresa?

1101 excelente atendimento
1102 variedade de produto
1103 facilidade no pagamento
1104 outros

12. Você recebe atendimento personalizado?

1201 sim 1202 não

13. Caso afirmativo, por ser cliente fiel?

1301 sim 1302 não

14. Qual atendimento que mais gosta de receber?

1401 rápido
1402 cordial
1403 lento, mas eficiente

15. Os funcionários são qualificados?

1502 sim 1503 não

16. Caso negativo, que deve ser feito para qualificação?

1601 treinamento personalizado
1602 conhecimento dos produtos e serviços
1603 curso de qualificação para o atendimento
1604 rodizio de funções
1605 outros

17. Um bom funcionário se faz através de:

1701 bom humor
1702 tempo de serviço
1703 treinamento constante
1704 boa remuneração
1705 gostar do que faz

18. Você compra produtos em lojas especializadas?

1801 sim 1802 não

19. Costuma pesquisar os preços antes de comprar?

1901 sim 1902 não

20. Fator fundamental para chamar atenção dos clientes:

2001 ambiente agradável
2002 higiene do local e dos seus funcionários
2003 atendimento e qualidade dos produtos
2004 outros, especifique: _____

21. Os funcionários ao atendimento são aptos ao cargo?

2101 sim
2102 não
2103 as vezes

22. O que o leva a comprar produtos em um determinado estabelecimento?

2201 anúncio na TV
2202 anúncio na rádio
2203 indicação de um amigo
2204 outros, especifique: _____

23. Você se considera um cliente exigente?

2301 sim
2302 não

24. Quanto ao atendimento, você se sente?

- 2401 satisfeito
2402 muito satisfeito
2403 insatisfeito
2404 muito insatisfeito

25. Caso negativo, porque?

- 2501 falta conhecimento dos produtos
2502 poucos funcionários para atender
2503 mal atendimento
2504 demora na entrega de produtos
2505 outros

26. Caso afirmativo, porque?

- 2601 rapidez na entrega
2602 ótimo atendimento
2603 produtos de bom acabamento
2604 outros

27. Diferença no atendimento das empresas:

- 2701 ambiente motivado
2702 trabalho em equipe
2703 qualidade profissional
2704 comunicação entre cliente / funcionário
2705 conhecimento sobre os produtos.

28. O mal atendimento classifica-se por:

- 2801 falta de produto
2802 má comunicação
2803 poucos atendentes
2804 funcionários não preparados.

29. Há harmonia entre gerente x clientes?

- 2901 sim 2902 não

30. Os funcionários fornecem informações exatas?

- 3001 sim
3002 não
3003 as vezes

31. Os produtos da empresa são de qualidade?

- 3102 bom
3102 regular
3103 ruim

32. Caso afirmativo, porque?

- 3201 bom acabamento
3202 marca registrada
3203 garantia de tempo de uso
3204 outros

33. Caso regular, como melhorar?

- 3301 investir na qualidade
3302 qualificar os funcionários
3303 investir em tecnologia
3305 outros

34. Sofreu discriminação em alguma empresa?

- 3401 sim
3402 não

35. Há satisfação com os serviços da empresa?

- 3501 sim
3502 não

36. Caso negativo, porque?

- 3601 poucos funcionários para o atendimento
3602 falta de mão-de-obra qualificada
3603 demora na entrega do produto
3604 outros

37. Caso afirmativo, porque?

- 3701 produto de excelente qualidade
3702 bom atendimento
3703 rapidez na entrega
3704 comunicação entre cliente x funcionário

38. Recomenda aos seus amigos esta empresa?

- 3801 sim 3802 não

39. Cliente satisfeito é um cliente fiel?

- 3901 sim
3902 não
3903 em parte

40. Você é seduzido pelo prazo de pagamento?

- 4001 sim
4002 não
4003 as vezes

41. Qual a forma de pagamento que mais utiliza?

- 4101 dinheiro 4103 cartão
4102 cheque 4105 outros

42. Possui cartão de crédito?

- 4201 sim 4202 não

43. Em caso afirmativo, qual?

- 4301 Visa 4303 Losango
4302 Credicard 4304 outros

44. Caso negativo, pretende obter um?

- 4401 sim 4402 não

45. Você acha que o cartão facilita o atendimento?

- 4501 sim 4502 não
4503 em parte

46. Produto com defeito, recorre a quem?

- 4601 a empresa onde comprou
4602 Orgão de defesa do consumidor
4603 assistência técnica

47. Continuando com defeito, aciona o PROCON?

- 4701 sim
4702 não

48. Já utilizou o atendimento por telefone?

- 4801 sim 4803 algumas vezes
4802 não 4804 muitas vezes

49. Como foi o atendimento?

- 4901 eficiente 4903 grosseiro
4902 rápido 4904 demorado

50. Caso eficiente, continuará utilizando esse tipo de atendimento?

- 5001 sim
5002 não

QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES

Este questionário faz parte de um trabalho acadêmico. Você foi selecionado para colaborar conosco respondendo corretamente e fracamente os diversos itens. Dele depende a nossa conclusão em um curso universitário, no qual nos tornaremos Administradores de Negócios, portanto você tem papel fundamental neste projeto. Será facultativa sua identificação. Desde já, agradecemos sua participação.

As questões propõem alternativas sob a forma de múltipla escolha e estimativas. Os resultados da pesquisa foram disponíveis para a comunidade acadêmica. Estaremos recebendo as respostas até o dia ____/____/____.

1. Sexo

101 masculino 102 feminino

2. Faixa Etária:

201 menor de 25 anos
202 entre 25 e 35 anos
203 entre 35 e 50 anos
204 mais de 50 anos

3. Estado Civil:

301 solteiro 302 casado
303 divorciado 304 viúvo

4. Nível de Instrução:

401 1º grau
402 2º grau incompleto
403 2º grau completo
404 grau superior

5. Se nível superior, tem pós-graduação:

501 sim 502 não

6. Você trabalha?

601 sim 602 não

7. Qual a sua profissão?

8. A empresa a qual você faz parte é:

801 pública 802 privada

9. Você, como consumidor, tem preferência por alguma empresa?

901 sim 902 não

10. Qual?

11. Caso afirmativo, motivo da sua preferência por essa empresa?

1101 excelente atendimento
1102 variedade de produto
1103 facilidade no pagamento
1104 outros

12. Você recebe atendimento personalizado?

1201 sim 1202 não

13. Caso afirmativo, por ser cliente fiel?

1301 sim 1302 não

14. Qual atendimento que mais gosta de receber?

1401 rápido
1402 cordial
1403 lento, mas eficiente

15. Os funcionários são qualificados?

1502 sim 1503 não

16. Caso negativo, que deve ser feito para qualificação?

1601 treinamento personalizado
1602 conhecimento dos produtos e serviços
1603 curso de qualificação para o atendimento
1604 rodízio de funções
1605 outros

17. Um bom funcionário se faz através de:

1701 bom humor
1702 tempo de serviço
1703 treinamento constante
1704 boa remuneração
1705 gostar do que faz

18. Você compra produtos em lojas especializadas?

1801 sim 1802 não

19. Costuma pesquisar os preços antes de comprar?

1901 sim 1902 não

20. Fator fundamental para chamar atenção dos clientes:

2001 ambiente agradável
2002 higiene do local e dos seus funcionários
2003 atendimento e qualidade dos produtos
2004 outros, especifique: _____

21. Os funcionários ao atendimento são aptos ao cargo?

2101 sim
2102 não
2103 as vezes

22. O que o leva a comprar produtos em um determinado estabelecimento?

2201 anúncio na TV
2202 anúncio na rádio
2203 indicação de um amigo
2204 outros, especifique: _____

23. Você se considera um cliente exigente?

2301 sim
2302 não

24. Quanto ao atendimento, você se sente?

- 2401 satisfeito
2402 muito satisfeito
2403 insatisfeito
2404 muito insatisfeito

25. Caso negativo, porque?

- 2501 falta conhecimento dos produtos
2502 poucos funcionários para atender
2503 mal atendimento
2504 demora na entrega de produtos
2505 outros

26. Caso afirmativo, porque?

- 2601 rapidez na entrega
2602 ótimo atendimento
2603 produtos de bom acabamento
2604 outros

27. Diferença no atendimento das empresas:

- 2701 ambiente motivado
2702 trabalho em equipe
2703 qualidade profissional
2704 comunicação entre cliente / funcionário
2705 conhecimento sobre os produtos.

28. O mal atendimento classifica-se por:

- 2801 falta de produto
2802 má comunicação
2803 poucos atendentes
2804 funcionários não preparados.

29. Há harmonia entre gerente x clientes?

- 2901 sim 2902 não

30. Os funcionários fornecem informações exatas?

- 3001 sim
3002 não
3003 as vezes

31. Os produtos da empresa são de qualidade?

- 3102 bom
3102 regular
3103 ruim

32. Caso afirmativo, porque?

- 3201 bom acabamento
3202 marca registrada
3203 garantia de tempo de uso
3204 outros

33. Caso regular, como melhorar?

- 3301 investir na qualidade
3302 qualificar os funcionários
3303 investir em tecnologia
3305 outros

34. Sofreu discriminação em alguma empresa?

- 3401 sim
3402 não

35. Há satisfação com os serviços da empresa?

- 3501 sim
3502 não

36. Caso negativo, porque?

- 3601 poucos funcionários para o atendimento
3602 falta de mão-de-obra qualificada
3603 demora na entrega do produto
3604 outros

37. Caso afirmativo, porque?

- 3701 produto de excelente qualidade
3702 bom atendimento
3703 rapidez na entrega
3704 comunicação entre cliente x funcionário

38. Recomenda aos seus amigos esta empresa?

- 3801 sim 3802 não

39. Cliente satisfeito é um cliente fiel?

- 3901 sim
3902 não
3903 em parte

40. Você é seduzido pelo prazo de pagamento?

- 4001 sim
4002 não
4003 as vezes

41. Qual a forma de pagamento que mais utiliza?

- 4101 dinheiro 4103 cartão
4102 cheque 4105 outros

42. Possui cartão de crédito?

- 4201 sim 4202 não

43. Em caso afirmativo, qual?

- 4301 Visa 4303 Losango
4302 Credicard 4304 outros

44. Caso negativo, pretende obter um?

- 4401 sim 4402 não

45. Você acha que o cartão facilita o atendimento?

- 4501 sim 4502 não
4503 em parte

46. Produto com defeito, recorre a quem?

- 4601 a empresa onde comprou
4602 Orgão de defesa do consumidor
4603 assistência técnica

47. Continuando com defeito, aciona o PROCON?

- 4701 sim
4702 não

48. Já utilizou o atendimento por telefone?

- 4801 sim 4803 algumas vezes
4802 não 4804 muitas vezes

49. Como foi o atendimento?

- 4901 eficiente 4903 grosseiro
4902 rápido 4904 demorado

50. Caso eficiente, continuará utilizando esse tipo de atendimento?

- 5001 sim
5002 não

QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES

Este questionário faz parte de um trabalho acadêmico. Você foi selecionado para colaborar conosco respondendo corretamente e fracamente os diversos itens. Dele depende a nossa conclusão em um curso universitário, no qual nos tornaremos Administradores de Negócios, portanto você tem papel fundamental neste projeto. será facultativa sua identificação. Desde já, agradecemos sua participação.

As questões propõem alternativas sob a forma de multipla escolha e estimativas. Os resultados da pesquisa foram disponíveis para a comunidade acadêmica. Estaremos recebendo as respostas até o dia ____/____/____.

1. Sexo

101 masculino 102 feminino

2. Faixa Etária:

201 menor de 25 anos
202 entre 25 e 35 anos
203 entre 35 e 50 anos
204 mais de 50 anos

3. Estado Civil:

301 solteiro 302 casado
303 divorciado 304 viúvo

4. Nível de Instrução:

401 1º grau
402 2º grau incompleto
403 2º grau completo
404 grau superior

5. Se nível superior, tem pós-graduação:

501 sim 502 não

6. Você trabalha?

601 sim 602 não

7. Qual a sua profissão?

8. A empresa a qual você faz parte é:

801 pública 802 privada

9. Você, como consumidor, tem preferência por alguma empresa?

901 sim 902 não

10. Qual?

11. Caso afirmativo, motivo da sua preferência por essa empresa?

1101 excelente atendimento
1102 variedade de produto
1103 facilidade no pagamento
1104 outros

12. Você recebe atendimento personalizado?

1201 sim 1202 não

13. Caso afirmativo, por ser cliente fiel?

1301 sim 1302 não

14. Qual atendimento que mais gosta de receber?

1401 rápido
1402 cordial
1403 lento, mas eficiente

15. Os funcionários são qualificados?

1502 sim 1503 não

16. Caso negativo, que deve ser feito para qualificação?

1601 treinamento personalizado
1602 conhecimento dos produtos e serviços
1603 curso de qualificação para o atendimento
1604 rodizio de funções
1605 outros

17. Um bom funcionário se faz através de:

1701 bom humor
1702 tempo de serviço
1703 treinamento constante
1704 boa remuneração
1705 gostar do que faz

18. Você compra produtos em lojas especializadas?

1801 sim 1802 não

19. Costuma pesquisar os preços antes de comprar?

1901 sim 1902 não

20. Fator fundamental para chamar atenção dos clientes:

2001 ambiente agradável
2002 higiene do local e dos seus funcionários
2003 atendimento e qualidade dos produtos
2004 outros, especifique: _____

21. Os funcionários ao atendimento são aptos ao cargo?

2101 sim
2102 não
2103 as vezes

22. O que o leva a comprar produtos em um determinado estabelecimento?

2201 anúncio na TV
2202 anúncio na rádio
2203 indicação de um amigo
2204 outros, especifique: _____

23. Você se considera um cliente exigente?

2301 sim
2302 não

24. Quanto ao atendimento, você se sente?

- 2401 satisfeito
 2402 muito satisfeito
 2403 insatisfeito
 2404 muito insatisfeito

25. Caso negativo, porque?

- 2501 falta conhecimento dos produtos
 2502 poucos funcionários para atender
 2503 mal atendimento
 2504 demora na entrega de produtos
 2505 outros

26. Caso afirmativo, porque?

- 2601 rapidez na entrega
 2602 ótimo atendimento
 2603 produtos de bom acabamento
 2604 outros

27. Diferença no atendimento das empresas:

- 2701 ambiente motivado
 2702 trabalho em equipe
 2703 qualidade profissional
 2704 comunicação entre cliente / funcionário
 2705 conhecimento sobre os produtos.

28. O mal atendimento classifica-se por:

- 2801 falta de produto
 2802 má comunicação
 2803 poucos atendentes
 2804 funcionários não preparados.

29. Há harmonia entre gerente x clientes?

- 2901 sim 2902 não

30. Os funcionários fornecem informações exatas?

- 3001 sim
 3002 não
 3003 as vezes

31. Os produtos da empresa são de qualidade?

- 3102 bom
 3102 regular
 3103 ruim

32. Caso afirmativo, porque?

- 3201 bom acabamento
 3202 marca registrada
 3203 garantia de tempo de uso
 3204 outros

33. Caso regular, como melhorar?

- 3301 investir na qualidade
 3302 qualificar os funcionários
 3303 investir em tecnologia
 3305 outros

34. Sofreu discriminação em alguma empresa?

- 3401 sim
 3402 não

35. Há satisfação com os serviços da empresa?

- 3501 sim
 3502 não

36. Caso negativo, porque?

- 3601 poucos funcionários para o atendimento
 3602 falta de mão-de-obra qualificada
 3603 demora na entrega do produto
 3604 outros

37. Caso afirmativo, porque?

- 3701 produto de excelente qualidade
 3702 bom atendimento
 3703 rapidez na entrega
 3704 comunicação entre cliente x funcionário

38. Recomenda aos seus amigos esta empresa?

- 3801 sim 3802 não

39. Cliente satisfeito é um cliente fiel?

- 3901 sim
 3902 não
 3903 em parte

40. Você é seduzido pelo prazo de pagamento?

- 4001 sim
 4002 não
 4003 as vezes

41. Qual a forma de pagamento que mais utiliza?

- 4101 dinheiro 4103 cartão
 4102 cheque 4105 outros

42. Possui cartão de crédito?

- 4201 sim 4202 não

43. Em caso afirmativo, qual?

- 4301 Visa 4303 Losango
 4302 Credicard 4304 outros

44. Caso negativo, pretende obter um?

- 4401 sim 4402 não

45. Você acha que o cartão facilita o atendimento?

- 4501 sim 4502 não
 4503 em parte

46. Produto com defeito, recorre a quem?

- 4601 a empresa onde comprou
 4602 Órgão de defesa do consumidor
 4603 assistência técnica

47. Continuando com defeito, aciona o PROCON?

- 4701 sim
 4702 não

48. Já utilizou o atendimento por telefone?

- 4801 sim 4803 algumas vezes
 4802 não 4804 muitas vezes

49. Como foi o atendimento?

- 4901 eficiente 4903 grosseiro
 4902 rápido 4904 demorado

50. Caso eficiente, continuará utilizando esse tipo de atendimento?

- 5001 sim
 5002 não

QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES

Este questionário faz parte de um trabalho acadêmico. Você foi selecionado para colaborar conosco respondendo corretamente e fracamente os diversos itens. Dele depende a nossa conclusão em um curso universitário, no qual nos tornarremos Administradores de Negócios, portanto você tem papel fundamental neste projeto. será facultativa sua identificação. Desde já, agradecemos sua participação.

As questões propõem alternativas sob a forma de multipla escolha e estimativas. Os resultados da pesquisa foram disponíveis para a comunidade acadêmica. Estaremos recebendo as respostas até o dia ____/____/____.

1. Sexo

101 masculino 102 feminino

2. Faixa Etária:

201 menor de 25 anos
202 entre 25 e 35 anos
203 entre 35 e 50 anos
204 mais de 50 anos

3. Estado Civil:

301 solteiro 302 casado
303 divorciado 304 viúvo

4. Nível de Instrução:

401 1º grau
402 2º grau incompleto
403 2º grau completo
404 grau superior

5. Se nível superior, tem pós-graduação:

501 sim 502 não

6. Você trabalha?

601 sim 602 não

7. Qual a sua profissão?

8. A empresa a qual você faz parte é:

801 pública 802 privada

9. Você, como consumidor, tem preferência por alguma empresa?

901 sim 902 não

10. Qual?

11. Caso afirmativo, motivo da sua preferência por essa empresa?

1101 excelente atendimento
1102 variedade de produto
1103 facilidade no pagamento
1104 outros

12. Você recebe atendimento personalizado?

1201 sim 1202 não

13. Caso afirmativo, por ser cliente fiel?

1301 sim 1302 não

14. Qual atendimento que mais gosta de receber?

1401 rápido
1402 cordial
1403 lento, mas eficiente

15. Os funcionários são qualificados?

1502 sim 1503 não

16. Caso negativo, que deve ser feito para qualificação?

1601 treinamento personalizado
1602 conhecimento dos produtos e serviços
1603 curso de qualificação para o atendimento
1604 rodizio de funções
1605 outros

17. Um bom funcionário se faz através de:

1701 bom humor
1702 tempo de serviço
1703 treinamento constante
1704 boa remuneração
1705 gostar do que faz

18. Você compra produtos em lojas especializadas?

1801 sim 1802 não

19. Costuma pesquisar os preços antes de comprar?

1901 sim 1902 não

20. Fator fundamental para chamar atenção dos clientes:

2001 ambiente agradável
2002 higiene do local e dos seus funcionários
2003 atendimento e qualidade dos produtos
2004 outros, especifique: _____

21. Os funcionários ao atendimento são aptos ao cargo?

2101 sim
2102 não
2103 as vezes

22. O que o leva a comprar produtos em um determinado estabelecimento?

2201 anúncio na TV
2202 anúncio na rádio
2203 indicação de um amigo
2204 outros, especifique: _____

23. Você se considera um cliente exigente?

2301 sim
2302 não

24. Quanto ao atendimento, você se sente?

- 2401 satisfeito
2402 muito satisfeito
2403 insatisfeito
2404 muito insatisfeito

25. Caso negativo, porque?

- 2501 falta conhecimento dos produtos
2502 poucos funcionários para atender
2503 mal atendimento
2504 demora na entrega de produtos
2505 outros

26. Caso afirmativo, porque?

- 2601 rapidez na entrega
2602 ótimo atendimento
2603 produtos de bom acabamento
2604 outros

27. Diferença no atendimento das empresas:

- 2701 ambiente motivado
2702 trabalho em equipe
2703 qualidade profissional
2704 comunicação entre cliente / funcionário
2705 conhecimento sobre os produtos.

28. O mal atendimento classifica-se por:

- 2801 falta de produto
2802 má comunicação
2803 poucos atendentes
2804 funcionários não preparados.

29. Há harmonia entre gerente x clientes?

- 2901 sim 2902 não

30. Os funcionários fornecem informações exatas?

- 3001 sim
3002 não
3003 as vezes

31. Os produtos da empresa são de qualidade?

- 3102 bom
3102 regular
3103 ruim

32. Caso afirmativo, porque?

- 3201 bom acabamento
3202 marca registrada
3203 garantia de tempo de uso
3204 outros

33. Caso regular, como melhorar?

- 3301 investir na qualidade
3302 qualificar os funcionários
3303 investir em tecnologia
3305 outros

34. Sofreu discriminação em alguma empresa?

- 3401 sim
3402 não

35. Há satisfação com os serviços da empresa?

- 3501 sim
3502 não

36. Caso negativo, porque?

- 3601 poucos funcionários para o atendimento
3602 falta de mão-de-obra qualificada
3603 demora na entrega do produto
3604 outros

37. Caso afirmativo, porque?

- 3701 produto de excelente qualidade
3702 bom atendimento
3703 rapidez na entrega
3704 comunicação entre cliente x funcionário

38. Recomenda aos seus amigos esta empresa?

- 3801 sim 3802 não

39. Cliente satisfeito é um cliente fiel?

- 3901 sim
3902 não
3903 em parte

40. Você é seduzido pelo prazo de pagamento?

- 4001 sim
4002 não
4003 as vezes

41. Qual a forma de pagamento que mais utiliza?

- 4101 dinheiro 4103 cartão
4102 cheque 4105 outros

42. Possui cartão de crédito?

- 4201 sim 4202 não

43. Em caso afirmativo, qual?

- 4301 Visa 4303 Losango
4302 Credicard 4304 outros

44. Caso negativo, pretende obter um?

- 4401 sim 4402 não

45. Você acha que o cartão facilita o atendimento?

- 4501 sim 4502 não
4503 em parte

46. Produto com defeito, recorre a quem?

- 4601 a empresa onde comprou
4602 Orgão de defesa do consumidor
4603 assistência técnica

47. Continuando com defeito, aciona o PROCON?

- 4701 sim
4702 não

48. Já utilizou o atendimento por telefone?

- 4801 sim 4803 algumas vezes
4802 não 4804 muitas vezes

49. Como foi o atendimento?

- 4901 eficiente 4903 grosseiro
4902 rápido 4904 demorado

50. Caso eficiente, continuará utilizando esse tipo de atendimento?

- 5001 sim
5002 não

QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES

Este questionário faz parte de um trabalho acadêmico. Você foi selecionado para colaborar conosco respondendo corretamente e fracamente os diversos itens. Dele depende a nossa conclusão em um curso universitário, no qual nos tornaremos Administradores de Negócios, portanto você tem papel fundamental neste projeto. será facultativa sua identificação. Desde já, agradecemos sua participação.

As questões propõem alternativas sob a forma de multipla escolha e estimativas. Os resultados da pesquisa foram disponíveis para a comunidade acadêmica. Estaremos recebendo as respostas até o dia ____/____/____.

1. Sexo

101 masculino 102 feminino

2. Faixa Etária:

201 menor de 25 anos
202 entre 25 e 35 anos
203 entre 35 e 50 anos
204 mais de 50 anos

3. Estado Civil:

301 solteiro 302 casado
303 divorciado 304 viúvo

4. Nível de Instrução:

401 1º grau
402 2º grau incompleto
403 2º grau completo
404 grau superior

5. Se nível superior, tem pós-graduação:

501 sim 502 não

6. Você trabalha?

601 sim 602 não

7. Qual a sua profissão?

8. A empresa a qual você faz parte é:

801 pública 802 privada

9. Você, como consumidor, tem preferência por alguma empresa?

901 sim 902 não

10. Qual?

11. Caso afirmativo, motivo da sua preferência por essa empresa?

1101 excelente atendimento
1102 variedade de produto
1103 facilidade no pagamento
1104 outros

12. Você recebe atendimento personalizado?

1201 sim 1202 não

13. Caso afirmativo, por ser cliente fiel?

1301 sim 1302 não

14. Qual atendimento que mais gosta de receber?

1401 rápido
1402 cordial
1403 lento, mas eficiente

15. Os funcionários são qualificados?

1502 sim 1503 não

16. Caso negativo, que deve ser feito para qualificação?

1601 treinamento personalizado
1602 conhecimento dos produtos e serviços
1603 curso de qualificação para o atendimento
1604 rodizio de funções
1605 outros

17. Um bom funcionário se faz através de:

1701 bom humor
1702 tempo de serviço
1703 treinamento constante
1704 boa remuneração
1705 gostar do que faz

18. Você compra produtos em lojas especializadas?

1801 sim 1802 não

19. Costuma pesquisar os preços antes de comprar?

1901 sim 1902 não

20. Fator fundamental para chamar atenção dos clientes:

2001 ambiente agradável
2002 higiene do local e dos seus funcionários
2003 atendimento e qualidade dos produtos
2004 outros, especifique: _____

21. Os funcionários ao atendimento são aptos ao cargo?

2101 sim
2102 não
2103 as vezes

22. O que o leva a comprar produtos em um determinado estabelecimento?

2201 anúncio na TV
2202 anúncio na rádio
2203 indicação de um amigo
2204 outros, especifique: _____

23. Você se considera um cliente exigente?

2301 sim
2302 não

24. Quanto ao atendimento, você se sente?

- 2401 satisfeito
2402 muito satisfeito
2403 insatisfeito
2404 muito insatisfeito

25. Caso negativo, porque?

- 2501 falta conhecimento dos produtos
2502 poucos funcionários para atender
2503 mal atendimento
2504 demora na entrega de produtos
2505 outros

26. Caso afirmativo, porque?

- 2601 rapidez na entrega
2602 ótimo atendimento
2603 produtos de bom acabamento
2604 outros

27. Diferença no atendimento das empresas:

- 2701 ambiente motivado
2702 trabalho em equipe
2703 qualidade profissional
2704 comunicação entre cliente / funcionário
2705 conhecimento sobre os produtos.

28. O mal atendimento classifica-se por:

- 2801 falta de produto
2802 má comunicação
2803 poucos atendentes
2804 funcionários não preparados.

29. Há harmonia entre gerente x clientes?

- 2901 sim 2902 não

30. Os funcionários fornecem informações exatas?

- 3001 sim
3002 não
3003 as vezes

31. Os produtos da empresa são de qualidade?

- 3101 bom
3102 regular
3103 ruim

32. Caso afirmativo, porque?

- 3201 bom acabamento
3202 marca registrada
3203 garantia de tempo de uso
3204 outros

33. Caso regular, como melhorar?

- 3301 investir na qualidade
3302 qualificar os funcionários
3303 investir em tecnologia
3305 outros

34. Sofreu discriminação em alguma empresa?

- 3401 sim
3402 não

35. Há satisfação com os serviços da empresa?

- 3501 sim
3502 não

36. Caso negativo, porque?

- 3601 poucos funcionários para o atendimento
3602 falta de mão-de-obra qualificada
3603 demora na entrega do produto
3604 outros

37. Caso afirmativo, porque?

- 3701 produto de excelente qualidade
3702 bom atendimento
3703 rapidez na entrega
3704 comunicação entre cliente x funcionário

38. Recomenda aos seus amigos esta empresa?

- 3801 sim 3802 não

39. Cliente satisfeito é um cliente fiel?

- 3901 sim
3902 não
3903 em parte

40. Você é seduzido pelo prazo de pagamento?

- 4001 sim
4002 não
4003 as vezes

41. Qual a forma de pagamento que mais utiliza?

- 4101 dinheiro 4103 cartão
4102 cheque 4105 outros

42. Possui cartão de crédito?

- 4201 sim 4202 não

43. Em caso afirmativo, qual?

- 4301 Visa 4303 Losango
4302 Credicard 4304 outros

44. Caso negativo, pretende obter um?

- 4401 sim 4402 não

45. Você acha que o cartão facilita o atendimento?

- 4501 sim 4502 não
4503 em parte

46. Produto com defeito, recorre a quem?

- 4601 a empresa onde comprou
4602 Orgão de defesa do consumidor
4603 assistência técnica

47. Continuando com defeito, aciona o PROCON?

- 4701 sim
4702 não

48. Já utilizou o atendimento por telefone?

- 4801 sim 4803 algumas vezes
4802 não 4804 muitas vezes

49. Como foi o atendimento?

- 4901 eficiente 4903 grosseiro
4902 rápido 4904 demorado

50. Caso eficiente, continuará utilizando esse tipo de atendimento?

- 5001 sim
5002 não

QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES

Este questionário faz parte de um trabalho acadêmico. Você foi selecionado para colaborar conosco respondendo corretamente e fracamente os diversos itens. Dele depende a nossa conclusão em um curso universitário, no qual nos tornaremos Administradores de Negócios, portanto você tem papel fundamental neste projeto. será facultativa sua identificação. Desde já, agradecemos sua participação.

As questões propõem alternativas sob a forma de multipla escolha e estimativas. Os resultados da pesquisa foram disponíveis para a comunidade acadêmica. Estaremos recebendo as respostas até o dia ____/____/____.

1. Sexo

101 masculino 102 feminino

2. Faixa Etária:

201 menor de 25 anos
202 entre 25 e 35 anos
203 entre 35 e 50 anos
204 mais de 50 anos

3. Estado Civil:

301 solteiro 302 casado
303 divorciado 304 viúvo

4. Nível de Instrução:

401 1º grau
402 2º grau incompleto
403 2º grau completo
404 grau superior

5. Se nível superior, tem pós-graduação:

501 sim 502 não

6. Você trabalha?

601 sim 602 não

7. Qual a sua profissão?

8. A empresa a qual você faz parte é:

801 publica 802 privada

9. Você, como consumidor, tem preferência por alguma empresa?

901 sim 902 não

10. Qual?

11. Caso afirmativo, motivo da sua preferência por essa empresa?

1101 excelente atendimento
1102 variedade de produto
1103 facilidade no pagamento
1104 outros

12. Você recebe atendimento personalizado?

1201 sim 1202 não

13. Caso afirmativo, por ser cliente fiel?

1301 sim 1302 não

14. Qual atendimento que mais gosta de receber?

1401 rápido
1402 cordial
1403 lento, mas eficiente

15. Os funcionários são qualificados?

1502 sim 1503 não

16. Caso negativo, que deve ser feito para qualificação?

1601 treinamento personalizado
1602 conhecimento dos produtos e serviços
1603 curso de qualificação para o atendimento
1604 rodizio de funções
1605 outros

17. Um bom funcionário se faz através de:

1701 bom humor
1702 tempo de serviço
1703 treinamento constante
1704 boa remuneração
1705 gostar do que faz

18. Você compra produtos em lojas especializadas?

1801 sim 1802 não

19. Costuma pesquisar os preços antes de comprar?

1901 sim 1902 não

20. Fator fundamental para chamar atenção dos clientes:

2001 ambiente agradável
2002 higiene do local e dos seus funcionários
2003 atendimento e qualidade dos produtos
2004 outros, especifique: _____

21. Os funcionários ao atendimento são aptos ao cargo?

2101 sim
2102 não
2103 as vezes

22. O que o leva a comprar produtos em um determinado estabelecimento?

2201 anúncio na TV
2202 anúncio na rádio
2203 indicação de um amigo
2204 outros, especifique: _____

23. Você se considera um cliente exigente?

2301 sim
2302 não

24. Quanto ao atendimento, você se sente?

- 2401 satisfeito
 2402 muito satisfeito
 2403 insatisfeito
 2404 muito insatisfeito

25. Caso negativo, porque?

- 2501 falta conhecimento dos produtos
 2502 poucos funcionários para atender
 2503 mal atendimento
 2504 demora na entrega de produtos
 2505 outros

26. Caso afirmativo, porque?

- 2601 rapidez na entrega
 2602 ótimo atendimento
 2603 produtos de bom acabamento
 2604 outros

27. Diferença no atendimento das empresas:

- 2701 ambiente motivado
 2702 trabalho em equipe
 2703 qualidade profissional
 2704 comunicação entre cliente / funcionário
 2705 conhecimento sobre os produtos.

28. O mal atendimento classifica-se por:

- 2801 falta de produto
 2802 má comunicação
 2803 poucos atendentes
 2804 funcionários não preparados.

29. Há harmonia entre gerente x clientes?

- 2901 sim 2902 não

30. Os funcionários fornecem informações exatas?

- 3001 sim
 3002 não
 3003 as vezes

31. Os produtos da empresa são de qualidade?

- 3101 bom
 3102 regular
 3103 ruim

32. Caso afirmativo, porque?

- 3201 bom acabamento
 3202 marca registrada
 3203 garantia de tempo de uso
 3204 outros

33. Caso regular, como melhorar?

- 3301 investir na qualidade
 3302 qualificar os funcionários
 3303 investir em tecnologia
 3305 outros

34. Sofreu discriminação em alguma empresa?

- 3401 sim
 3402 não

35. Há satisfação com os serviços da empresa?

- 3501 sim
 3502 não

36. Caso negativo, porque?

- 3601 poucos funcionários para o atendimento
 3602 falta de mão-de-obra qualificada
 3603 demora na entrega do produto
 3604 outros

37. Caso afirmativo, porque?

- 3701 produto de excelente qualidade
 3702 bom atendimento
 3703 rapidez na entrega
 3704 comunicação entre cliente x funcionário

38. Recomenda aos seus amigos esta empresa?

- 3801 sim 3802 não

39. Cliente satisfeito é um cliente fiel?

- 3901 sim
 3902 não
 3903 em parte

40. Você é seduzido pelo prazo de pagamento?

- 4001 sim
 4002 não
 4003 as vezes

41. Qual a forma de pagamento que mais utiliza?

- 4101 dinheiro 4103 cartão
 4102 cheque 4105 outros

42. Possui cartão de crédito?

- 4201 sim 4202 não

43. Em caso afirmativo, qual?

- 4301 Visa 4303 Losango
 4302 Credicard 4304 outros

44. Caso negativo, pretende obter um?

- 4401 sim 4402 não

45. Você acha que o cartão facilita o atendimento?

- 4501 sim 4502 não
 4503 em parte

46. Produto com defeito, recorre a quem?

- 4601 a empresa onde comprou
 4602 Orgão de defesa do consumidor
 4603 assistência técnica

47. Continuando com defeito, aciona o PROCON?

- 4701 sim
 4702 não

48. Já utilizou o atendimento por telefone?

- 4801 sim 4803 algumas vezes
 4802 não 4804 muitas vezes

49. Como foi o atendimento?

- 4901 eficiente 4903 grosseiro
 4902 rápido 4904 demorado

50. Caso eficiente, continuará utilizando esse tipo de atendimento?

- 5001 sim
 5002 não

ENTREVISTA PARA FUNCIONÁRIOS

- 1) Como você vê a atuação da mulher no mercado de trabalho?
- 2) Você acredita que o grau de escolaridade elevado oferece maiores oportunidades no mercado de trabalho?
- 3) No seu ponto de vista a empresa deve investir em treinamento?
- 4) Na sua opinião o que você acha necessário para o melhor desempenho na sua função?
- 5) Você considera que a mudança de função colabora para o desenvolvimento do funcionário e da empresa?
- 6) Você acredita que quanto maior o grau de capacitação dos funcionários, maior será a conquista da empresa no mercado?
- 7) Na sua opinião o que precisa ser feito para que a empresa intensifique o número de clientes?
- 8) Que sugestão daria para melhorar a qualificação dos funcionários?
- 9) Você sempre dá o melhor de si na empresa?
- 10) No seu ponto de vista quais os requisitos fundamentais que a empresa x funcionários devem priorizar para fidelizar clientes?
- 11) Sabendo das dificuldades que as empresas estão passando, quais as vantagens que uma comunicação interna pode oferecer na busca de resultados positivos?
- 12) Na sua concepção o líder já nasce com espírito de liderança?
- 13) Diante de tantas mudanças e uma competitividade acirrada, que métodos a empresa deve buscar para que haja mais eficiência na estrutura organizacional?
- 14) Você como colaborador na empresa e elo de ligação principal com o cliente, acha importante que haja clareza nas informações?
- 15) Qual o diferencial adotado pela sua empresa em relação à concorrência?

ENTREVISTA 1 – FUNCIONÁRIO 1 – EMPRESA 1: ÓTICA MARCELLE

1) **Entrevistador:** - Como você vê a atuação da mulher no mercado de trabalho?

Entrevistado: - Bom... hoje cada, hoje nós mulheres não temos mais que nos sentirmos ... de uma forma assim negativa em relação aos homens porque o nosso potencial cada dia mais ta sendo melhor, até muitas das vezes que vários homens.

2) **Entrevistador:** - Você acredita que o grau de escolaridade elevado oferece maiores oportunidades no mercado de trabalho?

Entrevistado: - Sim, porque hoje... todo mundo procura ter pelo menos o terceiro grau já, uma faculdade, então, isto oferece um melhor desempenho dentro do trabalho e até mesmo do lado pessoal de cada funcionário.

3) **Entrevistador:** - No seu ponto de vista a empresa deve investir em treinamento?

Entrevistado: - Sim, hoje cada dia mais as pessoas têm que ta empenhados em saber o melhor e se você... a empresa não investe no treinamento dos seus funcionários, ele fica tendo um conhecimento retrogrado.

4) **Entrevistador:** - Na sua opinião o que você acha necessário para o melhor desempenho na sua função?

Entrevistado: - Salário. Sim, porque até mesmo da oportunidade da gente procurar ter uma boa qualificação.

5) **Entrevistador:** - Você considera que a mudança de função colabora para o desenvolvimento do funcionário e da empresa?

Entrevistado: - Sim, porque ai a gente não vai ficar fixado só em saber a parte, por exemplo, assim, só a minha parte de venda ou então caixa mas sim a gente se estende a outros setores da empresa que no caso assim de uma substituição, de uma falta de funcionário alguém sabendo um pouco já pode exercer a função.

6) **Entrevistador:** - Você acredita que quanto maior o grau de capacitação dos funcionários, maior será a conquista da empresa no mercado?

Entrevistado: - Sim, hoje cada empresa ela tem que... aplicar métodos de capacitação a todos os seus funcionários, porque o trabalho hoje ele tá sendo muito exigido capacitação de cada um de nós, então a gente tem que procurar meios... como a gente saber melhor tratar os nossos clientes, tratar o povo em geral.

7) **Entrevistador:** - Na sua opinião o que precisa ser feito para que a empresa intensifique o número de clientes?

Entrevistado: - É diversificar os produtos da empresa, porque nós estamos muito ligados a um só um tipo de produto como sendo só óculos.

8) **Entrevistador:** - Que sugestão daria para melhorar a qualificação dos funcionários?

Entrevistado: - A participação de todos em palestras, em cursos, principalmente oferecidos pelo SEBRAE, na parte de recursos humanos.

9) **Entrevistador:** - Você sempre dá o melhor de si na empresa?

Entrevistado: - Sim, eu considero a empresa também já um elo, um elo familiar.

10) **Entrevistador:** - No seu ponto de vista quais os requisitos fundamentais que a empresa X funcionários deve fidelizar para priorizar clientes?

Entrevistado: - Para ter, para priorizar essa fidelidade nós temos que ter um atendimento de qualidade, ter boas qualidade dos nossos produtos e enfim, ter uma boa comunicação principalmente com os nossos clientes.

11) **Entrevistador:** - Sabendo das dificuldades que as empresas estão passando quais as vantagens que uma comunicação interna pode oferecer na busca de resultados positivos?

Entrevistado: - A comunicação é a principal hoje, dentro de cada setor e através dessa comunicação interna vai ter reflexos positivos para as nossas vendas externas.

12) Entrevistador: - Na sua concepção o líder já nasce com espírito de liderança?

Entrevistado: - Não, é conquistado no dia-a-dia através de cada um de nós.

13) Entrevistador: Diante de tantas mudanças e uma competitividade acirrada, que métodos a empresa deve buscar para que haja mais eficiência na estrutura organizacional?

Entrevistado: - Ter uma equipe de funcionários estruturados, informatizá-la e também buscar novas tecnologias.

14) Entrevistador: - Você como colaborador na empresa e elo de ligação principal com o cliente, acha importante que haja clareza nas informações?

Entrevistado: - Sim, nós não devemos nunca enganar os nossos clientes, porque a partir do momento que a gente engana não perdemos só um, mas sim vários.

15) Entrevistador: - Qual o diferencial adotado pela sua empresa em relação à concorrência?

Entrevistado: - É o prazo de entrega de nossos produtos, porque nós oferecemos entrega rápida, enquanto a gente sabe, que as nossas concorrentes eles entregam os produtos com quinze, vinte até um mês.

- Conversando com o cliente e pedindo a ele que tenha uma certa sensibilidade porque também nós dependemos de outros laboratórios, se no momento não tivermos o produto aqui nós temos que... ter a paciência e também o jeito de conversar com o cliente para que ele possa entender também o outro lado de outros laboratórios.

ENTREVISTA 2 – FUNCIONÁRIO 1 – EMPRESA 2: MULTINOVA

1) **Entrevistador:** - Como você vê a atuação da mulher no mercado de trabalho?

Entrevistado: - Olha, eu vejo de uma maneira... que está crescendo muito, o avanço hoje da mulher no mercado de trabalho é muito grande, foi-se o tempo em que dizia que a mulher só ficava na cozinha, hoje não, as tarefas são divididas quase que meio a meio, em todos os setores nós temos mulheres, nós temos mulheres advogadas, nós temos mulheres juízas, nós temos mulheres promotoras, nós temos mulheres trabalhando de gari como nós temos homens, então em todas as nossas profissões nós temos homens e mulheres, se bem que... ainda há aquela discriminação que o homem ainda tem valor não na teoria mais na prática o homem ganha sempre mais que a mulher em alguns setores, mais o crescimento da mulher está indo, eu diria que até que muito bem e a tendência é só cada vez mais crescer.

- Eu acho que não, porque qualquer pessoa que desempenha uma função e ta desempenhando de uma boa maneira, sem erros , fazendo tudo direito, eu acho que deveria ser igual para homem e igual para mulher em termos financeiros.'

2) **Entrevistador:** - Você acredita que o grau de escolaridade elevado oferece maiores oportunidades no mercado de trabalho?

Entrevistado: - Eu acredito que sim, porque a pessoa que tem um grau de escolaridade avançado ele tem mais possibilidade de arranjar trabalho, de arranjar serviço, e quanto maior for o seu grau de escolaridade mais fácil ele arranjará um serviço e se firmará no mercado de trabalho.

3) **Entrevistador:** - no seu ponto de vista a empresa deve investir em treinamento?

Entrevistado: - Com certeza, tem que investir. Porque a empresa investindo em treinamento ela garante uma rentabilidade maior e com isso ganha o empregado e ganha

a empresa porque o rendimento será superior a uma empresa que não tenha um funcionário bem treinado.

- 4) **Entrevistador:** - Na sua opinião o que você acha necessário para o melhor desempenho na sua função?

Entrevistado: - Olha! Na minha função o que eu acho necessário seria um maior conhecimento - eh... em termo de experiência administrativas, conhecer algumas empresas, fazer uma visita em empresas e também um curso para que a gente possa ter uma noção mais, como dizemos, global do gerenciamento de uma empresa. – Eu já fiz curso pela empresa, já participei de palestra também promovida pela empresa, mais é sempre bom a gente ta participando de cursos de capacitação e de tudo que vem engrandecer o trabalho da gente dentro da empresa.

- 5) **Entrevistador:** - Você considera que a mudança de função colabora para o desenvolvimento do funcionário e da empresa?

Entrevistado: - Olha! Depende de como seja esse manuseio de funções do empregado porque se o empregado não tiver noção dentro da empresa de um outra função ele não vai render o que ele rende, renderia na função que ele serve atualmente. – ganha os dois, porque é um estímulo a mais pro funcionário e pra empresa também que o funcionário passa a ver uma, a coisa que ele tá fazendo de uma outra maneira ter uma visão mais ampla que ele pode alcançar e não ficar somente em uma função com um período muito longo.

- 6) **Entrevistador:** - Você acredita que quanto maior o grau de capacitação dos funcionários, maior será a conquista da empresa no mercado?

Entrevistado: - Acredito que sim, porque o funcionário que está bem capacitado ele cresce e ajuda a empresa a crescer, então é sempre bom ter uma capacitação para os funcionários, para o dono da empresa, para que ele atenda os clientes de uma maneira

adequada e sempre seja progressor naquilo ele está fazendo.

- 7) **Entrevistador:** - Na sua opinião o que precisa ser feito para que a empresa intensifique o número de clientes?

Entrevistado: - Olha! É necessário que a empresa esteja acompanhando a modernização que hoje em dia está acontecendo no mundo todo, então a empresa tem que ter mais investimentos, eh... participar mais de tudo o que envolve o mercado de trabalho em relação a mercado, mercadorias e funcionários capacitados para que ela atinja um número de clientes bons e que sejam todos satisfeitos, clientes e as empresas.

- 8) **Entrevistador:** - Que sugestão daria para melhorar a qualificação dos funcionários?

Entrevistado: - Olha! Eu daria... que os funcionários participassem de cursos de treinamento para se qualificarem, porque, como nós já dissemos anteriormente o funcionário qualificado é crescimento para a empresa, é crescimento pro funcionário, e no mundo de hoje a gente tem que aprender mais e mais, porque não basta saber apenas uma coisa, porque hoje, uma é seqüência de outra, ah... hoje em dia nós vemos muitos exemplos de pessoas que.... têm um curso mais estão trabalhando ne outro totalmente diferente, então a pessoa tem que se qualificar e se preparar para trabalhar de uma maneira eficaz para que fique satisfeito e a empresa também

- 9) **Entrevistador:** - Você sempre dá o melhor de si na empresa?

Entrevistado: - Com certeza! Eu dou o melhor de si na empresa, o melhor de mim melhor dizendo, porque... eu... em casa eu já fico pensando no que eu vou fazer no outro dia, como eu devo fazer, o quê que eu vou dizer para as pessoas que trabalham comigo, tentando, con... conversar sempre com os meus comandados para que nós possamos tá sempre numa comunicação saudável para que o trabalho se desenvolva com mais facilidade então eu dou o melhor de mim sim, e não só eu como toda a minha equipe, toda ela dá o melhor de si para a empresa, até porque a empresa também nos ajuda

bastante, então hoje... nós vivemos... comonuma é uma mão ajudando a outra, a empresa precisa da gente e nós precisamos da empresa, então a gente tem que dá o melhor de si para continuar trabalhando, e a empresa sobrevivendo com os nossos trabalhos.

10) **Entrevistador:** - No seu ponto de vista quais os requisitos fundamentais que a empresa x funcionários devem priorizar para fidelizar clientes?

Entrevistado: - Olha! São muitos os requisitos, em primeiro lugar eu acho que deve haver respeito entre funcionários e clientes, qualidade dos produtos, pontualidade nas entregas comunicação entre empresas e clientes para que nenhuma das partes fiquem, eh... sem uma explicação de alguma coisa, então a empresa deve andar sempre conversando com os seus clientes e a gente tratando bem também os clientes.

11) **Entrevistador:** - Sabendo das dificuldades que as empresas estão passando, quais as vantagens que uma comunicação interna pode oferecer na busca de resultados positivos?

Entrevistado: - É, as vantagens são muito grandes, porque tem que haver sempre uma comunicação entre patrão e empregado, um dá uma opinião, outro dá outra opinião, hoje nós temos que unir, temos que unir as idéias, porque às vezes a gente tem uma idéias e por medo não fala com o patrão que talvez iria melhorar alguma coisa, então essa comunicação sempre tem que haver entre patrão e empregado e também entre os empregados, não só quem está dirigindo uma fábrica ou qualquer um outro setor, mas qualquer empregado pode dar opinião, porque isso com certeza renderá bons frutos para essa empresa.

12) **Entrevistador:** - Na sua concepção o líder já nasce com espírito de liderança?

Entrevistado: - Eu acho que não, porque existem pessoas que... confundem as coisas as vezes, de liderar e chefiar, eu acho que o líder ele tem que ter bastante conhecimento da

quilo que ele faz para que ele saiba lidar com os seus funcionários e fazer seu trabalho com cautela e respeitando a todos, e não deixando... a sua superioridade, mais de uma forma que não venha interferir no andamento das empresa, sabendo como colocar as suas palavras em qualquer segundo.

- 13) **Entrevistador:** - Diante de tantas mudanças e uma competitividade acirrada, que métodos a empresa deve buscar para que haja mais eficiência na estrutura organizacional?

Entrevistado: - A empresa tem que se modernizar, tem que se atualizar... em todos os setores, informática, é... maquinários, tem que participar de feiras, de congressos, de palestras para que ela não fique para trás, então, ela tem que procurar de tudo que é mais moderno, hoje nós temos os computadores que é a máquina mais perfeita inventada até o momento, e de tudo que se quer fazer em termos de uma empresa para... procurar qualquer arquivo... ou... qualquer... detalhe que envolva empresas e clientes, pelo computador com muita facilidade se faz, temos internet hoje que é um dos meios mais fáceis de procurar, de pesquisar, de comunicar, de comprar, vender, e muitas outras coisas que podemos fazer através do computador, então a empresa tem que se modernizar, tanto em termos de... internos para sua... melhor para o seu melhor andamento e também para o seu melhor funcionamento e a produtividade, com máquinas modernas funcionários capacitados.

- 14) **Entrevistador:** Você como colaborador na empresa e elo de ligação principal com o cliente, acha importante que haja clareza nas informações?

Entrevistado: É.... muito importante que haja clareza porque o cliente quando ele vai procurar alguma coisa a gente, o funcionário tem que dar uma resposta que seja convincente e não ficar em cima do muro, com o tipo eu não sei, eu acho que tem, eu acho que vai chegar, então... o funcionário tem que tá atento a tudo, e saber... naquele

meio que ele trabalha ele tem que entender de tudo para... quando o cliente pergunte qualquer assunto que diz respeito a empresa no ramo que ele está atuando ele saiba dar uma resposta que não deixe o cliente na dúvida.

15) **Entrevistador:** - Qual o diferencial adotado pela sua empresa em relação à concorrência?

Entrevistado: - Olha, o diferencial da nossa empresa, é a qualidade nos produtos, preço... preço bom, uma entrega pontual.

- Sempre orientando aos nossos entregadores que... cheguem para entregar a mercadoria e tentem entregar da melhor maneira possível para agradar os clientes que são... que hoje o cliente é o que mantém uma empresa funcionando, além dos funcionários, é claro.

- Eu contribuo fazendo o melhor que posso, tentando de todas as maneiras, é... ajudar a empresa, fazendo um produto bom, com qualidade, é... também conversando com os nossos clientes, explicando e tirando dúvidas que por ventura possa ter, e a gente sempre tenta agradar os nossos clientes que é uma de nossas preciosidades no mercado de hoje.

ENTREVISTA 3 – FUNCIONÁRIO 2 – EMPRESA 2: MULTINOVA

1) **Entrevistador:** - Como você vê a atuação da mulher no mercado de trabalho?

Entrevistado: - Hoje a concorrência é grande, a mulher tá trabalhando de igual pra igual e muitas das vezes melhor do que certos homens.'

2) **Entrevistador:** - Você acredita que o grau de escolaridade elevado oferece maiores oportunidades no mercado de trabalho?

Entrevistado: - Sim, porque hoje o mercado de trabalho tá muito difícil, a competitividade muito grande, então quanto melhor o grau de instrução, melhor o funcionário tem para se desenvolver os seus, a sua parte de trabalho.

3) **Entrevistador:** - no seu ponto de vista a empresa deve investir em treinamento?

Entrevistado: - Sim, porque hoje um funcionário treinado é rendimento pra empresa.

4) **Entrevistador:** - Na sua opinião o que você acha necessário para o melhor desempenho na sua função?

Entrevistado: - Participar de cursos, palestras e algumas oficinas dentro da área da minha profissão.

5) **Entrevistador:** - Você considera que a mudança de função colabora para o desenvolvimento do funcionário e da empresa?

Entrevistado: - Sim, porque hoje uma empresa que tá num elevado desenvolvimento precisa de pessoas capacitadas para ocupar vários cargos.

6) **Entrevistador:** - Você acredita que quanto maior o grau de capacitação dos funcionários, maior será a conquista da empresa no mercado?

Entrevistado: - Sim, porque hoje como é muito difícil tanto pra empresa como pro funcionário, cada ponto que ele adquirir em sabedoria é muito melhor tanto pra ele como pra empresa.

7) **Entrevistador:** - Na sua opinião o que precisa ser feito para que a empresa intensifique o número de clientes?

Entrevistado: - Ter qualidade e responsabilidade na entrega.

8) **Entrevistador:** - Que sugestão daria para melhorar a qualificação dos funcionários?

Entrevistado: - Que participassem de cursos, palestras, até mesmo fora do seu estado, porque só vem melhorar os seus conhecimentos.

9) **Entrevistador:** - Você sempre dá o melhor de si na empresa?

Entrevistado: - Sim, porque hoje o mercado de trabalho é muito escasso, difícil, então cada vez que um funcionário der o melhor de si para a empresa, provavelmente o seu proprietário vai reconhecê-lo.

10) **Entrevistador:** - No seu ponto de vista quais os requisitos fundamentais que a empresa x funcionários devem priorizar para fidelizar clientes?

Entrevistado: - Manter uma boa linha de produtos não é, só ter prazo e um preço e sim também qualidade e responsabilidade na entrega.

11) **Entrevistador:** - Sabendo das dificuldades que as empresas estão passando, quais as vantagens que uma comunicação interna pode oferecer na busca de resultados positivos?

Entrevistado: - Muitas, porque até mesmo o mais baixo dos funcionários com o cargo menor, ele muitas das vezes ele pode ter uma idéia pra colocar uma melhoria talvez acima de 70% da sua produtividade.

12) **Entrevistador:** - Na sua concepção o líder já nasce com espírito de liderança?

Entrevistado: - Não, um líder não nasce feito, ele sim se faz.

13) **Entrevistador:** - Diante de tantas mudanças e uma competitividade acirrada, que métodos a empresa deve buscar para que haja mais eficiência na estrutura organizacional?

Entrevistado: - É ter máquinas produtivas, bons funcionários, bom... boa conversa entre todos os funcionários, uma harmonia em geral.

14) **Entrevistador:** Você como colaborador na empresa e elo de ligação principal com o cliente, acha importante que haja clareza nas informações?

Entrevistado: - Sim, porque um cliente bem atendido ele volta e trás mais dois, três a cada cliente que trás outros clientes será muito melhor pra empresa.

15) **Entrevistador:** - Qual o diferencial adotado pela sua empresa em relação à concorrência?

Entrevistado: - Porque nós temos qualidade, temos prazo de entrega, temos um funcionário a disposição para esclarecer qualquer defeito que venha ter de qualquer um dos móveis.

- Fazendo o cliente se sentir a vontade.