

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO CAMPUS TIMON**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO BACHARELADO**

**WANDERSON COELHO DAS CHAGAS SILVA**

**COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL E DESEMPENHO DOS  
COLABORADORES: UMA ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS GERENTES DA  
EMPRESA DOGÃO BURGUER EM TERESINA-PI**

**TIMON – MA**

**2023**

WANDERSON COELHO DAS CHAGAS SILVA

**COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL E DESEMPENHO DOS  
COLABORADORES: UMA ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS GERENTES DA  
EMPRESA DOGÃO BURGUER EM TERESINA-PI**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Administração Bacharelado como um dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Administração pela Universidade Estadual do Maranhão – UEMA, Campus Timon.

Orientador (a): Prof. Me. Gilvan Duarte dos Santos

TIMON – MA

2023

Si381c

Silva, Wanderson Coelho das Chagas

Comportamento organizacional e desempenho dos colaboradores: uma análise da percepção dos gerentes da empresa Dogão Burger em Teresina – PI / Wanderson Coelho das Chagas Silva – Timon, 2023.  
39 f.

Monografia (Graduação) – Universidade Estadual do Maranhão – UEMA, Curso de Bacharel em Administração, 2023.

“Orientador Prof. Me. Gilvan Duarte dos Santos”.

1. Comportamento organizacional 2. Desempenho dos colaboradores  
3. Análise 4. Percepção dos gerentes 5. Satisfação 6. Motivação  
I. Título

CDU 658.013

WANDERSON COELHO DAS CHAGAS SILVA

**COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL E DESEMPENHO DOS  
COLABORADORES: UMA ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS GERENTES DA  
EMPRESA DOGÃO BURGUER EM TERESINA-PI**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Administração Bacharelado como um dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Administração pela Universidade Estadual do Maranhão – UEMA, Campus Timon.

Orientador: Prof. Me. Gilvan Duarte dos Santos.

Aprovado em 09/08/2023.

**BANCA EXAMINADORA**

**Prof. Me. Gilvan Duarte dos Santos**  
Universidade Estadual do Maranhão – UEMA  
**Orientador**

**Prof. Me. João Airton Santos Porto**  
Universidade Estadual do Maranhão – UEMA

**Profa. Ma. Aryadynna Santos Feitosa**  
Universidade Estadual do Maranhão - UEMA

Dedico esse trabalho, primeiramente a Deus, que sempre esteve comigo, iluminando e guiando meus passos durante esta longa jornada acadêmica. Porque tudo é dele e para Ele. Aos meus pais que fizeram de tudo por mim e meus irmãos e certamente esse sonho não é só meu, é deles também. A minha esposa e minhas filhas que me suportaram nesses dias e estiveram sempre comigo, incentivando e apoiando com muito amor e carinho.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente, gostaria de agradecer a Deus, que me fortaleceu e guiou em todos os momentos desta jornada acadêmica.

Aos meus amados pais, Sr. Francisco e Dona Socorro, sou grato por todo amor, apoio e incentivo incondicional. Vocês foram minha base e inspiração para alcançar este objetivo. Aos meus queridos irmãos, Walisson e Wesley, agradeço por cada palavra de encorajamento e por compartilharem comigo de certa forma cada vitória. Amo vocês meus lindos!

Á minha esposa, Nika Ellen, seu amor, paciência e compreensão nos dias de estresse e tempo curto foram fundamentais para que eu me dedicasse aos estudos. Obrigado por estar ao meu lado, dividindo cada conquista e desafio.

Ás minhas pequenas filhas, no começo do curso era somente a Ágatha, no decorrer do mesmo ainda veio Yanne e a Helena. Vocês são, sem dúvida, meu motivo maior para chegar até aqui. Cada sorriso e abraço me motivaram a seguir em frente e buscar ser sempre um exemplo.

Aos meus cinco amigos e irmãos, inseparáveis da universidade, nosso “time”: Bruno, Jamilyson, Lorenço, John e Reinaldo, cuja amizade e apoio foram essenciais durante todo o percurso acadêmico, expresse minha profunda gratidão. Juntos enfrentamos desafios, celebramos vitórias e sem deixar de falar das nossas resenhas que ajudaram a amizade fortalecer e a experiência ainda mais especial.

Aos professores do curso, que com dedicação e sabedoria compartilharam seus conhecimentos, meus sinceros agradecimentos. Suas orientações e ensinamentos foram fundamentais para o meu crescimento intelectual e profissional. Em especial a Prof. Elaine Cristine, que me ajudou diversas vezes me ouviu, me aconselhou e me ajudou com suas palavras.

Enfim, a todos que, de alguma forma, contribuíram para a realização deste trabalho, meu agradecimento sincero. Cada gesto de apoio e incentivo foi importante para o alcance deste importante marco em minha vida acadêmica. Muito obrigado!

## RESUMO

Este estudo concentra-se na análise do comportamento organizacional e seu impacto no desempenho dos colaboradores na Dogão Burguer, uma hamburgueria com 43 anos de experiência em Teresina, PI. Utilizando uma abordagem descritiva e quantitativa, foram coletadas percepções de gerentes por meio de um questionário de 16 perguntas fechadas. Os resultados revelaram que a percepção positiva dos gerentes em relação ao comportamento organizacional está fortemente associada a um melhor desempenho dos colaboradores. Isso confirma uma relação positiva entre o comportamento organizacional e o desempenho, enfatizando a importância de uma cultura organizacional saudável e um ambiente de trabalho positivo. Além disso, a pesquisa mostrou que a satisfação e motivação dos colaboradores estão vinculadas à percepção dos gerentes, o que pode impactar positivamente a retenção de talentos e a produtividade geral. Os resultados também destacaram várias iniciativas que podem ser adotadas para melhorar o comportamento organizacional e o desempenho dos colaboradores, incluindo programas de treinamento, reconhecimento e recompensas, bem como maior participação dos colaboradores nas decisões da empresa. Este estudo não apenas oferece insights práticos para a Dogão Burguer, mas também contribui para o campo acadêmico do Comportamento Organizacional, fornecendo uma base sólida para decisões estratégicas que visam o crescimento contínuo e o sucesso da empresa. Portanto, os resultados desta pesquisa têm implicações significativas para a gestão de pessoas e para a otimização do desempenho em contextos organizacionais similares.

**Palavras-chave:** Comportamento Organizacional; Desempenho dos Colaboradores; Análise; Percepção dos gerentes; Satisfação; Motivação

## **ABSTRACT**

This study focuses on the analysis of organizational behavior and its impact on employee performance at Dogão Burguer, a hamburger restaurant with 43 years of experience in Teresina, PI. Using a descriptive and quantitative approach, managers' perceptions were collected through a questionnaire of 16 closed questions. The results revealed that managers' positive perception of organizational behavior is strongly associated with better employee performance. This confirms a positive relationship between organizational behavior and performance, emphasizing the importance of a healthy organizational culture and a positive work environment. Furthermore, research has shown that employee satisfaction and motivation are linked to managers' perceptions, which can positively impact talent retention and overall productivity. The results also highlighted several initiatives that can be adopted to improve organizational behavior and employee performance, including training, recognition and rewards programs, as well as greater employee participation in company decisions. This study not only offers practical insights for Dogão Burguer, but also contributes to the academic field of Organizational Behavior, providing a solid basis for strategic decisions aimed at the company's continued growth and success. Therefore, the results of this research have significant implications for people management and performance optimization in similar organizational contexts.

**Keywords:** Organizational Behavior; Employee Performance; Analysis; Perception of managers; Satisfaction; Motivation

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	9
<b>2. A IMPORTÂNCIA DO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL E DA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS COLABORADORES</b> .....	12
2.1 PRESSUPOSTOS TEÓRICOS SOBRE COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL E DESEMPENHO DOS COLABORADORES .....	13
2.1.1 TEORIA DA EXPECTATIVA (VROOM) .....	13
2.1.2 TEORIA DO REFORÇO (SKINNER) .....	14
2.1.3 TEORIA DA EQUIDADE (ADAMS) .....	14
2.1.4 MODELO DOS CINCO FATORES DE PERSONALIDADE .....	15
<b>3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	17
<b>4. ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS GERENTES</b> .....	19
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	30
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	32
<b>APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO DO TRABALHO ACADÊMICO</b> .....	35

## 1. INTRODUÇÃO

No atual cenário empresarial, onde a dinamicidade das relações de trabalho e a crescente competição impulsionada pela globalização e avanços tecnológicos tem ganhado um destaque crescente na substituição de tarefas, o talento humano em satisfazer as expectativas dos clientes ainda permanece incontestável (SOUZA, TOESCA, BATISTA, 2022)

A resiliência do talento humano em atender expectativas enfatiza a importância da interação nas empresas e a necessidade de compreender como o comportamento dos colaboradores contribui para o sucesso organizacional.

Conforme a UNIFEOB (2023) define, uma empresa é uma atividade econômica organizada composta por elementos humanos, materiais e técnicos, cujo objetivo principal é a geração de lucro. Essa definição abrange organizações que prestam serviços ou produções de produtos.

A escolha deste tema se fundamenta na carência de estudos que abordem o comportamento organizacional sob a ótica dos gerentes. Uma pesquisa preliminar apontou que a maioria das investigações existentes se concentra na perspectiva dos colaboradores. No entanto, a compreensão da percepção dos gerentes é essencial, uma vez que desempenham um papel vital na gestão de equipes e na formulação das estratégias organizacionais.

Este estudo visa preencher essa lacuna ao proporcionar uma análise significativa da percepção dos gerentes sobre o comportamento organizacional na empresa Dogão Burguer, situada em Teresina - PI. Utilizaremos a percepção dos gerentes como instrumento de estudo. A seleção dessa empresa se baseia em diversos critérios, como a disponibilidade de dados relevantes, o conhecimento prévio do pesquisador e a oportunidade de realizar uma investigação aprofundada, considerando sua posição como gerente na organização.

A Dogão Burguer, inicialmente conhecido como "Dogão - o cachorro mais quente", surgiu em julho de 1980 na praça Ministro Pedro Borges (Jockey) em Teresina - PI, com o formato de trailer. Ao longo de 43 anos, a empresa se expandiu e atualmente opera com sete unidades, seis delas em Teresina-PI e uma em Barra Grande - PI.

Na cidade de sua origem, quatro lojas estão abertas para consumo no local, retirada e entrega, enquanto duas operam exclusivamente para retirada e entrega

(PDVs - Pontos de Vendas). A empresa é reconhecida por suas receitas únicas e pelo elevado padrão de qualidade tanto nos produtos finais quanto no atendimento. Cada loja empregada, em média, 11 a 12 funcionários, sem considerar a equipe da panificadora e da produção de insumos para a preparação de seus lanches.

De acordo com Toledo et al (2021), o comportamento organizacional desempenha um papel fundamental na influência sobre o ambiente interno de uma organização, além de permitir que os líderes antecipem e previnam problemas individuais ou coletivos entre os funcionários, ao mesmo tempo que estabelecem métodos de liderança e estratégias de gestão eficazes, baseados no comprometimento e nos valores dos indivíduos no relacionamento com a empresa.

A análise do comportamento organizacional dos colaboradores na empresa selecionada contribuirá significativamente para a pesquisa acadêmica no campo do Comportamento Organizacional. Também fornecerá uma análise detalhada da perspectiva dos gerentes da empresa, muitos dos quais têm experiência em cargos operacionais anteriores às suas promoções.

Segundo Griffin e Moorhead (2022) os gerentes interagem com diversas partes interessadas dentro e fora da organização. Portanto, compreender os processos relacionados a atitudes, diferenças individuais, dinâmica de grupos e intergrupais, cultura organizacional, poder e comportamento político é fundamental para lidar de maneira eficaz com essas interações.

Para a efetivação deste estudo estabeleceu-se como problemática para a pesquisa: *qual é a percepção dos gerentes da empresa Dogão Burguer, localizada em Teresina-PI, em relação ao comportamento organizacional e como eles avaliam seu impacto no desempenho dos colaboradores?*

O objetivo geral deste estudo é analisar o comportamento organizacional dos colaboradores da Dogão Burguer, com foco na percepção dos gerentes, visando compreender como isso influencia o desempenho da equipe e da organização como um todo.

Os objetivos específicos incluem a análise das percepções dos gerentes sobre o comportamento organizacional dos colaboradores, a identificação de problemas e a sugestão de melhorias para otimizar o desempenho da equipe, contribuindo assim para o avanço do conhecimento acadêmico em Comportamento Organizacional por meio de uma análise embasada em dados reais da Dogão Burguer.

Uma cópia impressa deste estudo será entregue ao proprietário da empresa, fornecendo-lhe informações valiosas para evitar problemas futuros e promover a retenção de funcionários, além de servir como uma base de conhecimento para futuros gerentes. O estudo seguirá uma estrutura que abrange o referencial teórico, a análise teórica e comparativa do tema, e, por fim, as conclusões e sugestões de melhoria. Abordaremos em detalhes o universo da pesquisa e a amostra selecionada na seção de metodologia, fornecendo uma visão abrangente do escopo deste estudo.

## **2. A IMPORTÂNCIA DO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL E DA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS COLABORADORES**

O estudo do comportamento organizacional e o desempenho dos colaboradores se torna crucial, destacando a importância das pessoas nas organizações, mesmo com o avanço da tecnologia.

Para Griffin e Moorhead (2022) o comportamento organizacional é o estudo do comportamento humano em contextos organizacionais, abrangendo a interface entre o comportamento humano e a organização em si, busca entender como as pessoas se comportam dentro das organizações, bem como as estruturas e processos que influenciam esse comportamento.

Segundo Griffin e Moorhead (2022) a relevância do comportamento organizacional está em evidenciar aspectos significativos do trabalho do gerente e em oferecer perspectivas sobre o lado humano da gestão de pessoas, tanto como recursos quanto como indivíduos. Essa abordagem ressalta a importância do estudo do comportamento organizacional para compreender a dinâmica dos colaboradores na empresa Dogão Burger, identificando fatores que podem influenciar positivamente o desempenho dos funcionários e, conseqüentemente, o sucesso da empresa.

Segundo Alves (2023), o comportamento organizacional enquanto campo de estudo, enquanto corpo comum de conhecimento está justamente preocupado com o que as pessoas fazem nas organizações e de como este comportamento afeta o desempenho das empresas. Ao compreender esses aspectos, o estudo visa contribuir para a melhoria da eficácia organizacional da empresa, utilizando o conhecimento do comportamento organizacional para otimizar a prática de gestão de pessoas e recursos na empresa.

Ademais, sabe-se que cada pessoa possui um comportamento e atitudes particulares suas, como abordado por Griffin e Moorhead (2022) os indivíduos atuam de forma isolada no ambiente de trabalho, eles interagem com outros colegas, com os gerentes e são influenciados pelas políticas e procedimentos da organização, bem como pelas mudanças implementadas pela empresa.

Assim, a análise da percepção dos gerentes sobre o comportamento organizacional dos colaboradores destaca a importância das atitudes individuais, como comprometimento, foco em resultados, capacitação, resistência à pressão e habilidades de relacionamento, no desempenho geral da organização.

Segundo Chiavenato (2021) o desempenho dos colaboradores é um aspecto fundamental para o sucesso de qualquer organização, pois os colaboradores são responsáveis por executar as atividades e tarefas necessárias para o funcionamento da empresa.

Pontes (2022) afirma que a avaliação de desempenho é, sem dúvida, a função primordial dos líderes nas organizações, ou seja, o papel dos gerentes é justamente, o planejar, liderar, facilitar, educar e acompanhar os resultados de sua equipe de trabalho, assim destacamos a importância da avaliação dos gerentes como responsáveis por identificar problemas e apresentar soluções para a direção da organização.

## 2.1 PRESSUPOSTOS TEÓRICOS SOBRE COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL E DESEMPENHO DOS COLABORADORES

O comportamento organizacional e desempenho dos colaboradores vem sendo analisados por meio de teorias e modelos de conteúdo, que avaliam e simplificam a nossa análise para entender o comportamento organizacional e desempenho dos colaboradores como indivíduos isolados e também como grupo de pessoas.

Essa seção contemplará essas teorias e modelos para que haja uma compreensão do leitor para a questão discutida: a Teoria da Expectativa – Vroom, a Teoria do reforço – Skinner, a Teoria da Equidade – Adams, e o Modelo dos Cinco Fatores de Personalidade – Costa e McCrae.

### 2.1.1 TEORIA DA EXPECTATIVA (VROOM)

A teoria da Expectativa de Victor *Vroom*, também conhecida como teoria da Expectância propõe que a tendência para agir de uma certa maneira depende da força da expectativa de que a ação possa ser seguida por algum resultado e da atratividade desse resultado para o indivíduo.

Segundo Santos e Dutra (2020) na teoria da Expectativa, a motivação é influenciada pelas expectativas das pessoas em relação às suas habilidades para alcançar resultados e o valor que atribuem às recompensas. Assim, podemos aplicar a teoria da expectativa para examinar a relação entre as expectativas dos gerentes e a percepção dos colaboradores sobre suas chances de alcançar metas estabelecidas, além de analisar como os gerentes lidam com a relação entre esforço e recompensa,

considerando a influência dessa percepção na motivação e no desempenho dos colaboradores.

Segundo a *Mais Retorno* (2021) a teoria da expectativa de *Vroom*, afirma de forma semelhante que as pessoas também compararão os resultados obtidos por elas mesmas com os dos outros.

Portanto, a teoria oferece uma base teórica relevante para investigar como as expectativas e percepções dos gerentes impactam o comportamento organizacional e o desempenho dos colaboradores na empresa escolhida. Ao explorar essa conexão, assim estaremos examinando as dinâmicas motivacionais dentro da organização e contribuindo para a compreensão do tema proposto.

### 2.1.2 A TEORIA DO REFORÇO (SKINNER)

A teoria do reforço sugere que as consequências do comportamento afetam a probabilidade de sua ocorrência futura.

De acordo com *Marcondes* (2021), a Teoria do Reforço de *Skinner* enfatiza que o comportamento das pessoas é inspirado por experiências positivas ou negativas, e, nesse contexto, os gestores ou líderes têm a responsabilidade de promover comportamentos desejáveis, incentivando reforços positivos e desencorajando comportamentos indesejáveis utilizando reforços negativos.

Segundo *Santos e Dutra* (2020) a teoria do reforço afirma que o reforço condiciona o comportamento sendo que este é determinado por experiências negativas ou positivas, devendo o gerente ou líder estimular comportamentos desejáveis e desencorajar comportamentos indesejáveis. Nesse contexto, os gerentes desempenham um papel importante ao utilizar técnicas de reforço positivo ou negativo para incentivar e melhorar o desempenho dos colaboradores.

Onde o reforço positivo envolve fornecer recompensas ou elogios quando um comportamento desejado é demonstrado, enquanto o reforço negativo envolve remover ou evitar consequências indesejadas em resposta a um comportamento adequado.

### 2.1.3 A TEORIA DA EQUIDADE (ADAMS)

Essa teoria argumenta que os colaboradores comparam a relação entre seus esforços e recompensas com a relação de outros indivíduos na organização.

Conforme Marcondes (2021), segundo essa teoria, os colaboradores comparam as entradas (como esforço, experiência, educação e competência) que investem em seu trabalho com os resultados obtidos (como contribuições, aumentos e reconhecimento), bem como com as entradas e resultados de seus colegas. Quando percebem desigualdades nessas relações, experimentam uma sensação de desequilíbrio, o que os motiva a tomar medidas corretivas.

No contexto do tema escolhido, é relevante investigar como é a percepção dos gerentes e como é a forma que eles lidam com a equidade dos colaboradores e a forma e como influenciam o comportamento organizacional e o desempenho, em termos de recompensas recebidas em relação aos esforços empregados. Isso inclui salários, promoções, reconhecimento e oportunidades de desenvolvimento. A percepção de equidade ou inequidade dessas recompensas pode afetar a motivação e o engajamento dos colaboradores.

#### 2.1.4 MODELO DOS CINCO FATORES DE PERSONALIDADE (COSTA e McCrae)

Segundo Fernandes (2022) esse modelo de personalidade inclui os traços de abertura para experiência, extroversão, conscienciosidade, amabilidade e a estabilidade emocional.

No enquadramento do tema proposto exploraremos como esses traços de personalidade dos colaboradores podem influenciar seu comportamento organizacional e desempenho na empresa, além de analisar como os gerentes lidam com essas diferenças individuais.

Segundo Fernandes (2022) esse modelo defende que os traços com base biológica, ou seja, as tendências inatas de cada indivíduo, interagem com o ambiente social para orientar o seu comportamento a cada instante e produzir ações e experiências vivenciadas.

Para Fernandes (2022) o traço de personalidade de *abertura para experiência* está relacionado ao interesse do indivíduo por novas vivências emocionais. Os indivíduos com pontuações mais elevadas apresentam-se mais criativos (PEIXOTO e MENESES, 2018); A *extroversão* envolve a busca por novos estímulos e interação social. Os indivíduos que obtenham pontuações mais elevadas nesta dimensão

apresentam tendência a sentirem-se bem consigo mesmos, comunicativos, ativos e assertivos (PEIXOTO e MENESES, 2018).

Ainda segundo Fernandes (2022) o traço de *conscienciosidade* está ligado a pessoa que controla as suas emoções e seus impulsos e que os indivíduos que tem esse traço como dominante tende a ser uma pessoa mais rígida com eventuais quebras de valores; a *amabilidade* o fator também conhecido como “simpatia”, quem tem esse traço como dominante costuma ter boas relações com as pessoas e ser respeitoso, amigável, generoso, prestativo e comprometido.

E por último temos o traço da *estabilidade emocional*, para Fernandes (2022) esse traço fala sobre as tendências de uma pessoa de vivenciar emoções negativas, como raiva, ansiedade e depressão de forma constante. Os indivíduos que apresentam esse traço como dominante são propensos a vivenciar sofrimento emocional, e apresentar características como ansiedade, vulneráveis ao estresse, são mais impulsivos e entram facilmente em pânico (PEIXOTO e MENESES, 2018).

Entendendo esses traços e conectando cada um deles a cada colaborador os gerentes podem ter preferências ou expectativas específicas em relação aos traços de personalidade dos colaboradores e podem adaptar suas abordagens de gestão com base nessas percepções.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo, descrevemos a metodologia utilizada nesta pesquisa, destacando os passos cruciais que orientaram nosso estudo. Segundo Gerhardt e Silveira (2009), a metodologia etimologicamente significa, o estudo dos caminhos, dos instrumentos utilizados para fazer uma pesquisa científica, ou seja, a metodologia se interessa pela validade do caminho escolhido para se chegar ao fim proposto pela pesquisa.

Para este estudo, selecionamos a empresa Dogão Burger, situada em Teresina-PI, como o nosso universo. Essa escolha foi baseada em critérios específicos, incluindo a posição do aluno, como gerente na empresa, que proporcionou uma visão privilegiada das dinâmicas internas. Além disso, a empresa ofereceu acesso facilitado aos dados relevantes e à participação voluntária dos gerentes.

Foi optado por analisar o comportamento organizacional sob a perspectiva dos gerentes devido à escassez de pesquisas nesse contexto. A maioria dos estudos concentra-se na visão dos colaboradores, mas compreender como os gerentes percebem o comportamento organizacional é crucial, já que desempenham um papel crítico na gestão de equipes e no desenvolvimento de estratégias organizacionais

Esta pesquisa segue uma abordagem quantitativa-descritiva, permitindo entender o comportamento coletivo predominante da equipe de gerentes e suas percepções sobre o comportamento organizacional. De acordo com Mussi et al. (2019), essa abordagem busca entender o comportamento coletivo e predominante do grupo, não se concentrando no aspecto singular ou individual.

Conforme destacado por Fontelles et al. (2009), a pesquisa quantitativa é descritiva pois, tem como objetivo observar, registrar e descrever detalhadamente as características desse fenômeno, o comportamento organizacional e o desempenho dos colaboradores, na percepção dos gerentes da empresa Dogão Burger.

Coletamos dados numéricos para realizar análises estatísticas, identificando padrões e relações entre as variáveis investigadas.

A coleta de dados foi feita por meio de um questionário composto por dezesseis (16) questões fechadas. Doze (12) gerentes da empresa Dogão Burger foram convidados a participar voluntariamente. Inicialmente, convidamos informalmente durante uma reunião de gerentes e, posteriormente, enviamos convites pelo

WhatsApp com um link para o questionário, utilizando a plataforma Google Forms para facilitar a resposta.

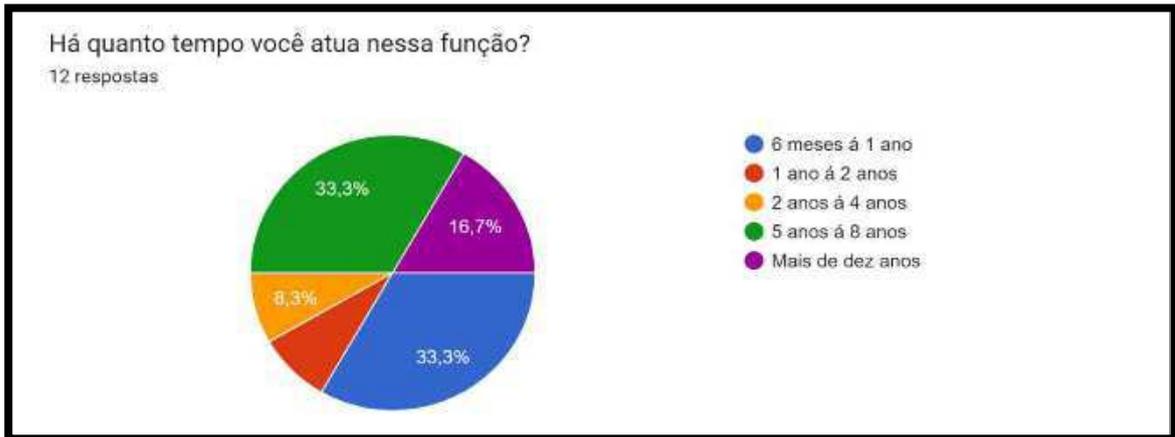
A análise dos dados envolverá estatísticas descritivas, como médias e percentagens, apresentadas em gráficos gerados pelo Google Forms para maior clareza.

A amostra de gerentes foi selecionada com base em critérios específicos, incluindo experiência na função e disponibilidade para participar voluntariamente, seguindo a classificação de amostra de Julgamento de conveniência. Isso assegurou que os participantes representassem adequadamente a população. Segundo MARCONI & LAKATOS (1996) e LEVIN (1987) podemos classificar a amostra desse estudo como amostra de Julgamento de conveniência que é a escolha de um grupo, que tenha característica que represente a população.

Essa metodologia proporcionará uma compreensão profunda das percepções dos gerentes sobre o comportamento organizacional, preenchendo uma lacuna na literatura e fornecendo insights valiosos para a gestão de equipes e o desenvolvimento de estratégias organizacionais na Dogão Burguer. Como afirmou José Filho (2006), a pesquisa é um diálogo crítico com a realidade, e essa pesquisa de campo busca compreender as opiniões dos gerentes, contribuindo para uma análise aprofundada dos resultados.

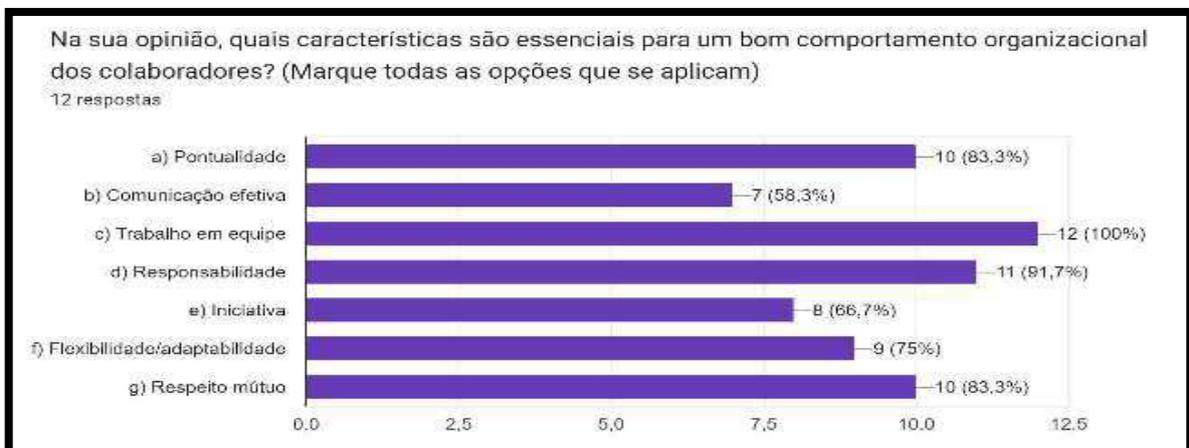
#### 4. ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS GERENTES

Realizou-se a pesquisa com a amostra de 12 gerentes da empresa Dogão Burger para identificar sua percepção em relação ao comportamento organizacional e, seu impacto no desempenho dos colaboradores. O questionário aplicado, continha dezesseis (16) perguntas fechadas, cujo resultados foram obtidos:



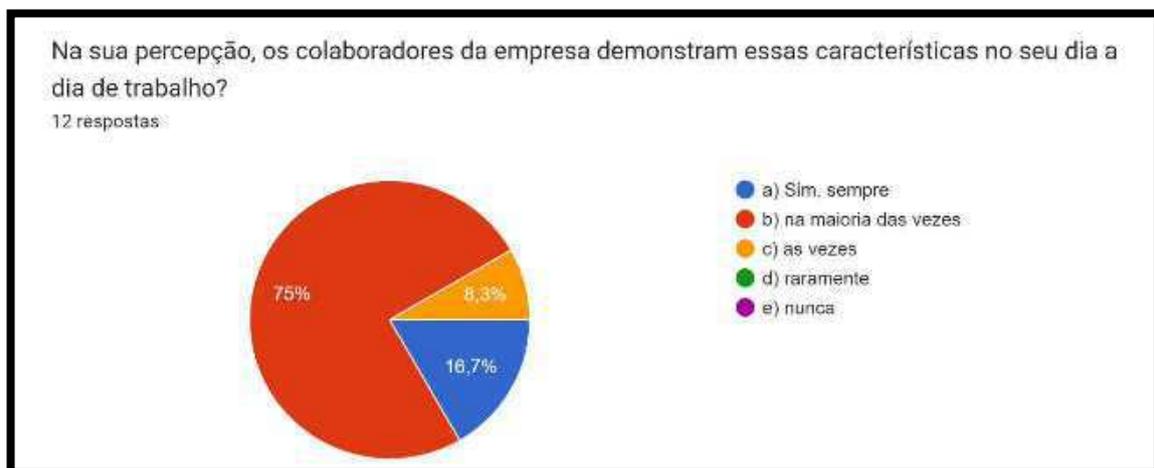
Fonte: Elaborado pelo autor/2023

Conforme demonstrado no **Gráfico 1**, a pesquisa realizada na empresa Dogão Burger demonstra que os gerentes têm diferentes períodos de atuação na função: 36,4% dos gerentes atuam na função de 6 meses a 1 ano, 8,3% atuam na função entre 1 ano e 2 anos, 8,3% atuam entre 2 e 4 anos, 27,3% atuam entre 5 anos e 8 anos e 18,2% atuam há mais de dez anos. Esses resultados demonstram uma distribuição variada de experiência entre os profissionais da empresa. A maior parcela dos gerentes (36,4%) está atuando na função de 6 meses a 1 ano, sugerindo a presença de novos profissionais nessa posição. Mas por outro lado 18,2% dos gerentes possuem uma longa experiência, atuando há mais de dez anos trazendo estabilidade e conhecimento consolidado para a empresa.



Fonte: Elaborado pelo autor/2023

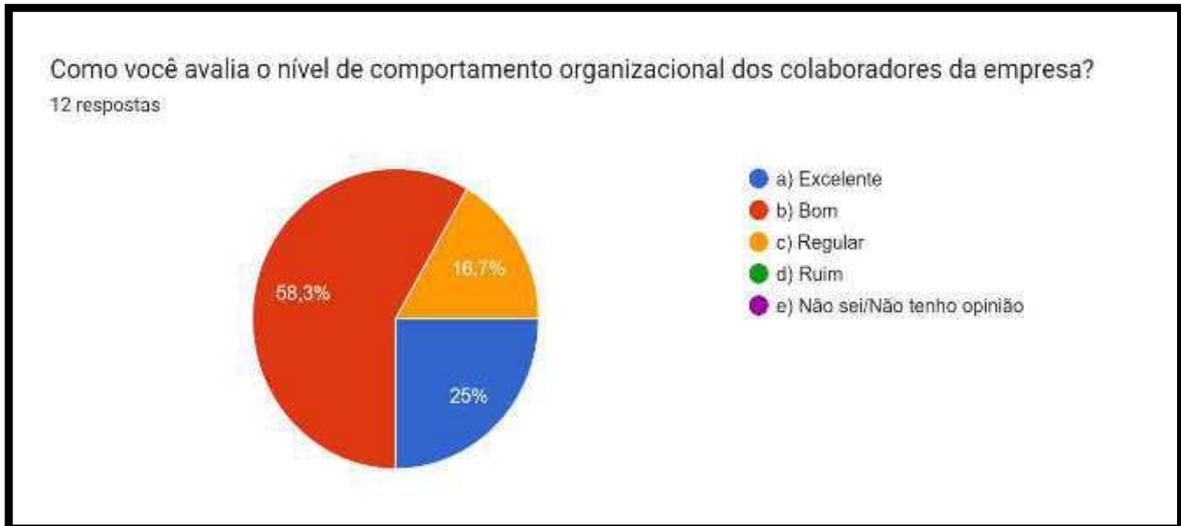
O **Gráfico 2** apresenta a análise das características essenciais para o bom comportamento organizacional dos colaboradores da empresa Dogão Burguer, de acordo com a percepção dos gerentes. Pontualidade foi apontada como uma característica primordial por 83,3% dos gerentes, destacando a importância do cumprimento de horários. A comunicação efetiva também foi relevante, apontada por 58,3% dos gerentes, ressaltando a necessidade de uma comunicação clara e precisa. O trabalho em equipe foi apontado como essencial por todos os gerentes, evidenciando o reconhecimento da colaboração entre os membros da equipe. Responsabilidade foi mencionada por 91,7% dos gerentes, o que destaca a relevância da assunção de compromissos e tarefas por parte dos colaboradores. Além disso, iniciativa (66,7%), flexibilidade/adaptabilidade (75%), e respeito mútuo (83,3%) também foram consideradas características essenciais para um bom comportamento organizacional. O Gráfico 2 está diretamente relacionado aos objetivos específicos de analisar as percepções dos gerentes sobre o comportamento organizacional dos colaboradores. Ao identificar as características essenciais, estamos obtendo insights valiosos para compreender como o comportamento afeta o desempenho da equipe.



Fonte: Elaborado pelo autor/2023

A análise da percepção dos gerentes sobre a demonstração das características essenciais para um bom comportamento organizacional pelos colaboradores, no dia-a-dia de trabalho, revela resultados encorajadores onde: 75% dos gerentes responderam que os colaboradores demonstram essas características na maioria das vezes, 8,3% dos gerentes responderam que os colaboradores demonstram essas características às vezes e 16,7% dos gerentes responderam que os colaboradores demonstram essas características, sim, às vezes. Este gráfico também contribui para

alcançar nossos objetivos específicos, já que avalia como os colaboradores demonstram as características essenciais. Isso nos ajuda a identificar problemas e sugerir melhorias para otimizar o desempenho da equipe na Dogão Burguer.



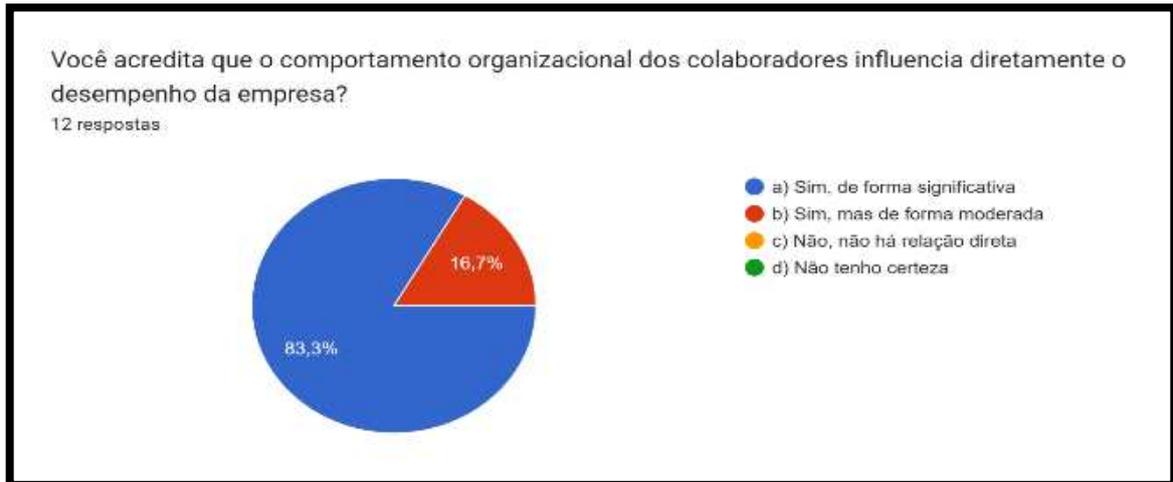
Fonte: Elaborado pelo autor/2023

A análise da percepção dos gerentes sobre o nível de comportamento organizacional dos colaboradores revela uma avaliação geralmente positiva. A maioria dos gerentes (58,3%) classificou o comportamento organizacional dos colaboradores como "bom", indicando que a equipe demonstra comportamentos adequados e coerentes com os valores e objetivos da empresa.

Um quarto dos gerentes (25%) avaliou o comportamento organizacional como "excelente", sugerindo que uma parcela significativa dos colaboradores se destaca em suas atitudes e ações, contribuindo positivamente para o ambiente de trabalho e a eficácia da empresa.

No entanto, 16,7% dos gerentes avaliaram o comportamento organizacional como "regular". Essa avaliação pode apontar para áreas em que os colaboradores podem apresentar oportunidades de melhoria em seus comportamentos, sendo necessário identificar e abordar esses pontos para aprimorar a cultura organizacional.

O Gráfico 4 está diretamente relacionado ao objetivo geral de analisar o comportamento organizacional dos colaboradores. Ao avaliar o comportamento como "bom" ou "excelente," estamos obtendo uma percepção valiosa de como o comportamento influencia a organização como um todo.

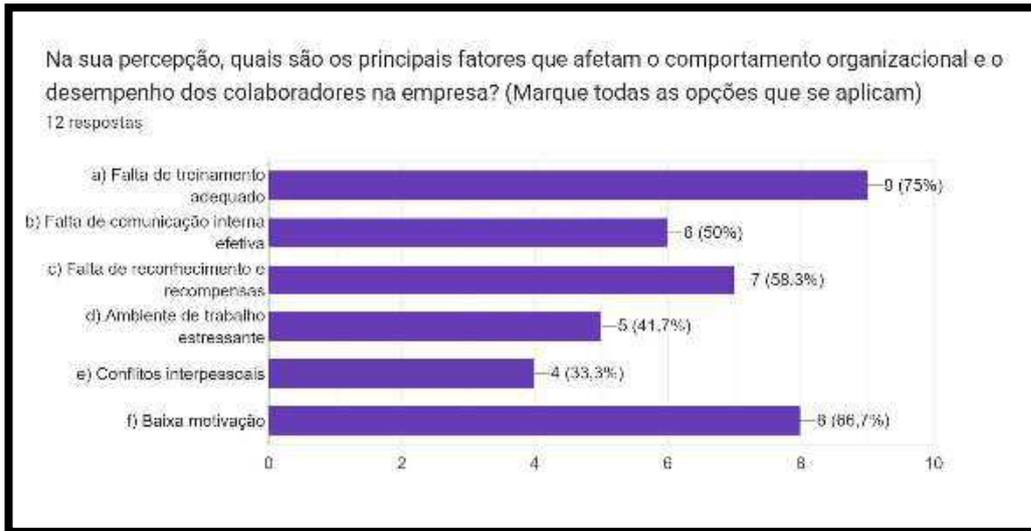


Fonte: Elaborado pelo autor/2023

A análise da percepção dos gerentes sobre a influência do comportamento organizacional dos colaboradores no desempenho da empresa revela uma tendência clara. A grande maioria dos gerentes (83,3%) acredita que o comportamento organizacional dos colaboradores tem uma influência significativa no desempenho da Dogão Burger. Esse resultado destaca o reconhecimento dos gestores sobre o papel crítico que o comportamento dos colaboradores desempenha no sucesso da empresa.

Além disso, 16,7% dos gerentes também concordam que o comportamento organizacional tem influência, porém de forma moderada. Essa percepção pode indicar que, embora esses gerentes reconheçam a importância do comportamento organizacional, eles também podem acreditar que outros fatores possam contribuir para o desempenho da empresa.

Este gráfico contribui para entender como o comportamento organizacional influencia o desempenho da Dogão Burger, um dos nossos objetivos específicos. Notamos que a maioria dos gerentes acredita que essa influência é significativa, o que é fundamental para nossa análise.



Fonte: Elaborado pelo autor/2023

O **Gráfico 6** indica a análise da percepção dos gerentes sobre os principais fatores que afetam o comportamento organizacional e o desempenho dos colaboradores na empresa Dogão Burguer.

A "falta de treinamento adequado" foi indicada por 75% dos gerentes, enfatizando a necessidade de investir em capacitação. A "falta de comunicação efetiva" foi mencionada por 50% dos gerentes, destacando a importância da troca clara de informações dentro da empresa. A "falta de reconhecimento e recompensas" foi apontada por 58,3% dos gerentes, mostrando a importância de valorizar os esforços dos colaboradores. Um "ambiente de trabalho estressante" foi considerado um fator relevante por 41,7% dos gerentes, enfatizando a necessidade de gerenciar o estresse e a criação de um ambiente saudável. A existência de "conflitos interpessoais" foi marcada por 33,3% dos gerentes, ressaltando a importância de abordar problemas de relacionamento. A "baixa motivação" foi citada por 66,7% dos gerentes, indicando a necessidade de estratégias de incentivo e engajamento.

O Gráfico 6 nos ajuda a identificar os fatores que afetam o comportamento organizacional, o que é essencial para compreender problemas e propor melhorias, como definido em nossos objetivos específicos.



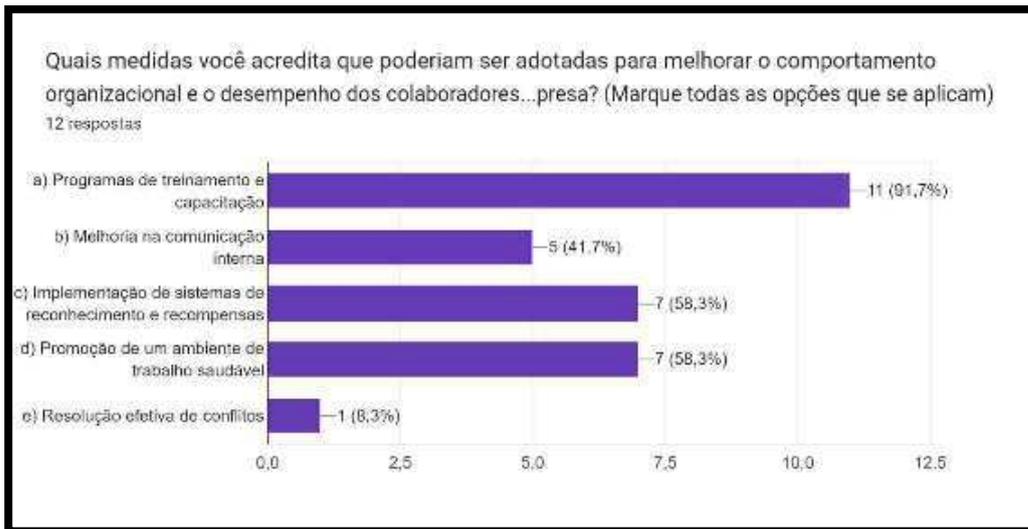
Fonte: Elaborado pelo autor/2023

O **Gráfico 7** indica a análise da percepção dos gerentes sobre a implementação de programas de incentivo e reconhecimento revela uma crença positiva e promissora na eficácia dessas iniciativas para melhorar o comportamento organizacional e o desempenho dos funcionários da empresa Dogão Burguer.

A grande maioria dos gerentes (83,3%) respondeu "sim, com certeza", indicando um alto grau de confiança de que programas de incentivo e reconhecimento podem gerar impactos positivos na equipe.

Um pequeno grupo de gerentes (8,3%) respondeu "talvez, dependa das circunstâncias", sugerindo que, embora acreditem no potencial dos programas de incentivo, reconhecem que o sucesso dessas iniciativas pode depender de como são implementadas e adaptadas às necessidades e dinâmicas específicas da empresa. Outros 8,3% dos gerentes responderam "não tenho certeza", o que pode indicar uma postura mais cautelosa ou a necessidade de mais informações e evidências sobre o impacto desses programas na empresa.

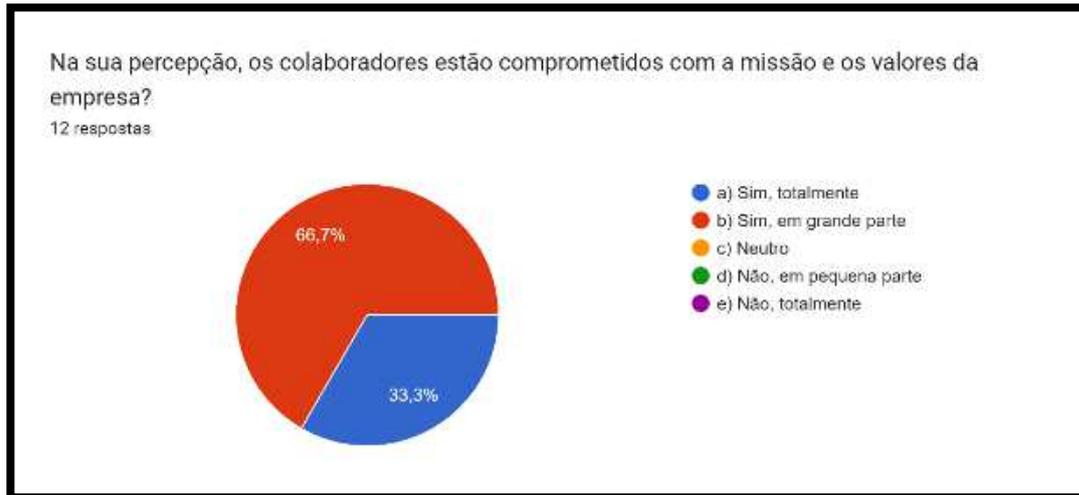
Este gráfico está relacionado ao nosso objetivo de apresentar sugestões de melhoria para otimizar o desempenho da equipe. Ao avaliar a percepção dos gerentes sobre programas de incentivo, estamos obtendo informações úteis para nossas recomendações.



Fonte: Elaborado pelo autor/2023

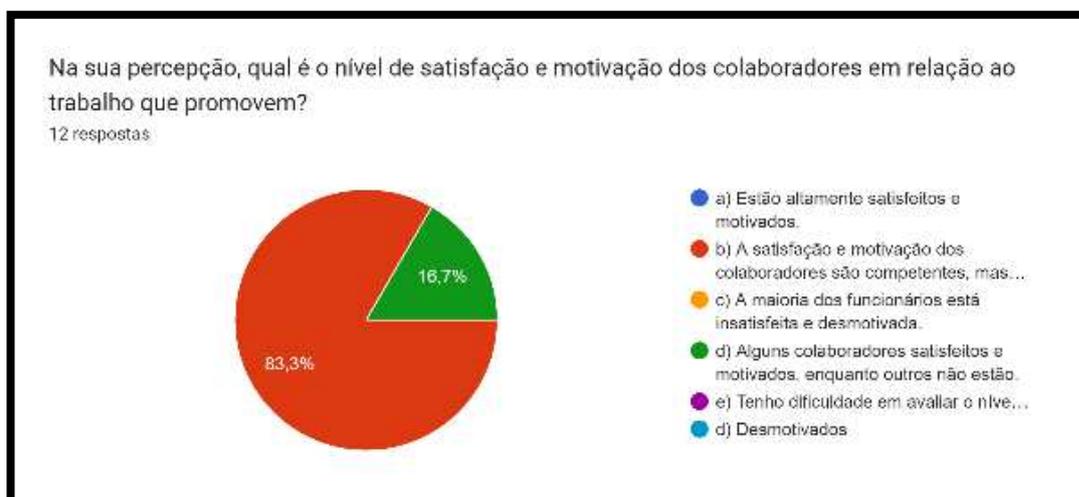
O **Gráfico 8** apresenta a percepção dos gerentes sobre as medidas para melhorar o comportamento organizacional e o desempenho dos colaboradores na empresa Dogão Burger. A maioria dos gerentes (91,7%) destaca a importância de "programas de treinamento e capacitação" para desenvolver habilidades e conhecimentos dos colaboradores. A "melhoria na comunicação interna" foi mencionada por 41,7% dos gerentes, enquanto 58,3% consideram que a "implementação de sistemas de reconhecimento e recompensa" para valorizar os esforços dos colaboradores. Além disso, 58,3% dos gerentes consideram importante "promover um ambiente de trabalho saudável", e 8,3% destacaram a "resolução efetiva de conflitos". Essas estratégias podem contribuir para fortalecer o ambiente de trabalho e o crescimento da empresa.

O Gráfico 8 contribui para nossa análise de como melhorar o comportamento organizacional, que é um dos nossos objetivos específicos. Ao identificar as medidas consideradas importantes pelos gerentes, estamos embasando nossas sugestões de melhoria.



Fonte: Elaborado pelo autor/2023

O **Gráfico 9** indica a análise da percepção dos gerentes sobre o comprometimento dos colaboradores com a missão e os dados indica que a maioria dos gestores (66,7%) percebe que os colaboradores estão comprometidos em grande parte com a missão e os valores da empresa Dogão Burguer. Um terço dos gerentes (33,3%) afirmou que os colaboradores estão “sim, totalmente” comprometidos. Esse resultado é encorajador, pois indica alinhamento com os propósitos e princípios da empresa, contribuindo para uma cultura organizacional sólida. Esse alto nível de comprometimento pode ter um impactar positivamente o desempenho da equipe e a qualidade do trabalho desenvolvido. Este gráfico está relacionado à análise da percepção dos gerentes sobre o comprometimento dos colaboradores com a missão da Dogão Burguer, o que é crucial para entender o comportamento organizacional.



Fonte: Elaborado pelo autor/2023

A análise da percepção dos gerentes sobre o nível de satisfação e motivação dos colaboradores em relação ao trabalho revela uma avaliação geralmente positiva, mas também destaca áreas em que melhorias podem ser implementadas.

A maioria dos gerentes (83,3%) acredita que a satisfação e motivação dos colaboradores são competentes, porém reconhecem que há espaço para melhorias. Essa percepção indica que, em geral, os colaboradores estão satisfeitos e motivados em seus trabalhos, mas ainda há oportunidades para aprimorar esses aspectos e potencializar seu engajamento e produtividade.

Outros 18,7% dos gerentes apontaram que "alguns colaboradores estão satisfeitos e motivados, enquanto outros não estão". Esse resultado pode indicar uma variação no nível de satisfação e motivação entre os colaboradores, ressaltando a importância de identificar as razões por trás dessas diferenças e adotar estratégias para promover um ambiente de trabalho mais uniformemente motivador e satisfatório.



Fonte: Elaborado pelo autor/2023

O **Gráfico 11** indica a análise da percepção dos gerentes sobre as ações ou iniciativas que poderiam ser implantadas para melhorar o comportamento organizacional e o desempenho dos colaboradores na empresa Dogão Burguer revela um conjunto de sugestões relevantes e abrangentes.

A maioria dos gerentes (41,7%) considera a "oferta de treinamentos e capacitações regulares para aprimorar habilidades técnicas e de atendimento" uma medida efetiva para o desenvolvimento dos colaboradores. Outros 33,3% dos gerentes veem como fundamental a "implementação de um programa de

reconhecimento e recompensas" para incentivar e valorizar o bom desempenho dos colaboradores. Um grupo menor de gerentes (8,3%) mencionou diferentes ações: "fomentar a participação dos colaboradores nas decisões e processos da empresa", "estimular a criatividade e a inovação, incentivando os colaboradores a sugerir melhorias" e "realizar pesquisas de satisfação dos clientes regularmente para identificar oportunidades de melhoria e ajustes necessários".

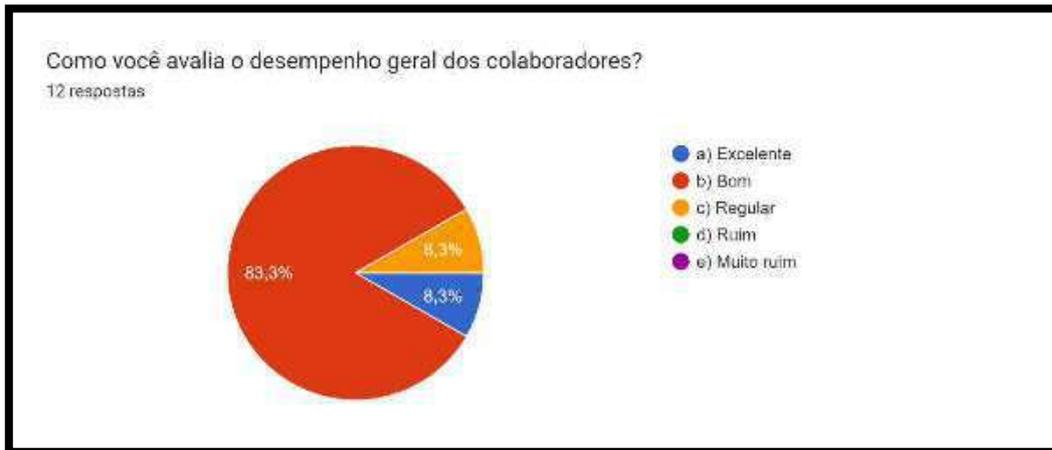


Fonte: Elaborado pelo autor/2023

A análise da percepção dos gerentes sobre a capacidade dos colaboradores em lidar com situações de estresse no ambiente de trabalho apresenta uma visão geralmente positiva, mas com alguns pontos de atenção.

A grande maioria dos gerentes (75%) acredita que os colaboradores estão aptos a lidar com situações de estresse na maioria das vezes, o que sugere que a equipe demonstra resiliência e habilidades para enfrentar desafios em suas atividades diárias.

Uma parcela considerável de gerentes (15,7%) respondeu "neutro", indicando uma incerteza ou falta de clareza sobre a capacidade dos colaboradores em lidar com o estresse. Outros 8,3% dos gerentes afirmaram que os colaboradores estão aptos a lidar com situações de estresse "sempre". Esse resultado demonstra uma confiança significativa na habilidade da equipe em lidar com o estresse de forma consistente e eficiente.



Fonte: Elaborado pelo autor/2023

A maioria dos gerentes (83,3%) avaliou o desempenho dos colaboradores como "bom". Esse resultado indica que a equipe está apresentando um nível satisfatório de desempenho, atendendo às expectativas e cumprindo as metas e responsabilidades de suas funções.

Um grupo menor de gerentes (8,3%) classificou o desempenho como "regular", sugerindo que alguns aspectos podem ser aprimorados para alcançar um nível mais consistente de excelência. Outros 8,3% dos gerentes avaliaram o desempenho como "excelente", o que demonstra que há colaboradores que se destacam significativamente e apresentam resultados acima da média em suas atividades.

O Gráfico 13 está relacionado à nossa análise do desempenho dos colaboradores e como isso impacta as decisões de gerenciamento, de acordo com nossos objetivos específicos.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa e análise da percepção dos gerentes proporcionaram uma visão aprofundada dos fatores que moldam o comportamento organizacional e impactam o desempenho dos colaboradores na Dogão Burger. Os resultados obtidos, com base na coleta e análise de dados dos questionários, validaram algumas hipóteses fundamentais.

A de que "a percepção dos gerentes em relação ao comportamento organizacional influencia diretamente o desempenho dos colaboradores na empresa" foi confirmada pela análise dos dados. Os gestores têm uma visão positiva sobre o comportamento organizacional dos colaboradores, o que sugere que um ambiente de trabalho que valoriza características como pontualidade, comunicação efetiva, trabalho em equipe, responsabilidade, iniciativa, flexibilidade e respeito mútuo pode impulsionar positivamente o desempenho dos colaboradores.

A segunda hipótese, de que "existe uma relação positiva entre o comportamento organizacional e o desempenho dos colaboradores da empresa", também foi confirmada pelos resultados. A maioria dos gerentes percebe que o comportamento organizacional está alinhado com o desempenho dos colaboradores, o que evidencia a importância de um ambiente organizacional saudável e uma cultura corporativa sólida para potencializar o desempenho individual e coletivo.

A de que que sugere que "o comportamento organizacional tem impacto na produtividade, satisfação no trabalho e retenção de talentos dos colaboradores na empresa", também foi confirmada pelos resultados. A percepção positiva dos gerentes em relação ao comportamento organizacional se relaciona com a satisfação e motivação dos colaboradores, o que pode contribuir para a retenção de talentos e uma maior produtividade no ambiente de trabalho.

Os resultados destacaram iniciativas que podem ser implementadas para aprimorar o comportamento organizacional e o desempenho dos colaboradores. Isso inclui programas de treinamento e capacitação, programas de reconhecimento e recompensas, além do envolvimento dos colaboradores nas decisões da empresa e a promoção da criatividade e inovação. Também foi ressaltada a importância de pesquisas de satisfação dos clientes como uma ferramenta para identificar oportunidades de melhoria.

Finalmente, a avaliação geral do desempenho dos colaboradores, onde a maioria dos gerentes classificou como “bom”, aponta para um nível satisfatório de atuação da equipe. No entanto, as respostas “regular” e “excelente” destacam áreas onde melhorias podem ser implementadas e pontos fortes que podem ser explorados para alcançar um desempenho ainda mais sólido e consistente.

Essa pesquisa não apenas fornece insights valiosos para a Dogão Burguer, mas também contribui para a literatura de Comportamento Organizacional. Os achados deste estudo podem servir como base sólida para decisões estratégicas, visando aprimorar a gestão de pessoas e otimizar o desempenho dos colaboradores em busca do sucesso e crescimento contínuo da empresa, enquanto também enriquece o conhecimento acadêmico nessa área.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Osnei Francisco. **Comportamento organizacional**. Freitas Bastos, 2023

ASSUNÇÃO BARROS, José D. **O projeto de pesquisa em História: da escolha do tema ao quadro teórico**. Editora Vozes Limitada, 2017.

Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos - UNIFEOB. **Projeto de consultoria Empresarial: BRAINSTORMING EMPRESARIAL MACRO CONSULTORIA**. São João da Boa Vista-SP. Junho 2023. Disponível em: <<http://localhost:8080/handle/prefix/5368>> Acesso em: 23 julho.2023

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento Organizacional: A Dinâmica do Sucesso das Organizações**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2021

COSTA, R.; CONCEIÇÃO, M. O comportamento humano nas organizações: o papel do gestor como fator de motivação. **Recima21 – revista científica multidisciplinar**, v.1, n. 2, 2020. Disponível em: <<https://www.recima21.com.br/index.php/recima21/article/view/28/75>> Acesso em: 24 maio. 2023.

FERNANDES, Mariana (20 de junho de 2022). Modelo BigFive: conheça os cinco fatores da personalidade! Disponível em Blog EaD Católicas de Pelotas: <https://ead.ucpel.edu.br/blog/modelo-big-five> - Acessado em 16 de julho de 2023.

FONTELLES, Mauro José; SIMÕES, Marilda Garcia; FARIAS, Samantha Hasegawa; FONTELLES, Renata Garcia Simões. **METODOLOGIA DA PESQUISA CIENTÍFICA: DIRETRIZES PARA A ELABORAÇÃO DE UM PROTOCOLO DE PESQUISA**, 2009. Disponível em: <[https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo\\_C8\\_NONAME.pdf](https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo_C8_NONAME.pdf)> Acesso em 21 jul 2023.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (organizadoras). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GRAMIGNA, M. R. **Modelo de competências e gestão de talentos**. São Paulo. Biblioteca Universitária Virtual. 2002. Disponível em: <<http://unifacvest.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788534613682/pages/5>>. Acesso em: 24 de maio. 2023.

GRIFFIN, Ricky W.; MOORHEAD, Gregory. **Comportamento organizacional: gestão de pessoas e organizações**. Cengage Learning, 2022.

JOSÉ FILHO, M. **Pesquisas: contornos no processo educativo**. Franca: Unesp-FHDSS, 2006.

KNAPIK, J. **Gestão de pessoas e talentos**. Curitiba. Biblioteca Universitária Virtual. 2012. Disponível em: <https://bv4.digitalpages.com.br/?term=administra%25C3%25A7%25C3%25A3o%252>

Ode%2520pessoas&searchpage=1&filtro=todos&from=busca&page=6§ion=0#/legacy/30633>. Acesso em: 24 maio. 2023.

LEVIN, J. Estatística aplicada a ciências humanas. 2. Ed. São Paulo: Harbra, 1987.

MARCONDES, José Sérgio (19 de agosto de 2021). Teoria da Equidade de Adams e G. C. Homans: O que é? O que Diz? Disponível em Blog Gestão de Segurança Privada: <https://gestaodesegurancaprivada.com.br/teoria-da-equidade-de-adams-e-g-c-homans-o-que-e-o-que-diz/> – Acessado em 16 de julho de 2023.

MARCONDES, José Sérgio (24 de agosto de 2021) Teoria do Reforço de Skinner: O que é, Principais Conceitos. Disponível em Blog Gestão de Segurança Privada:– <https://gestaodesegurancaprivada.com.br/teoria-do-reforco-de-skinner-o-que-e-principais-conceitos/> Acessado em 16 de julho de 2023.

MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MATOS, Gustavo Gomes. Porque é preciso comunicar? 30 maio 2005. Disponível em: <http://www.rh.com.br>. [09 junho. 2023]

MUSSI, Ricardo Franklin de Freitas; MUSSI, Leila Maria Prates Teixeira; ASSUNÇÃO, Emerson Tadeu Cotrim; NUNES, Claudio Pinto. **Pesquisa Quantitativa e/ou Qualitativa:** distanciamentos, aproximações e possibilidades. REVISTA SUSTINERE, Rio de Janeiro, v.7, n.2, p.414-430, jul-dez, 2019. Disponível em: < <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/sustinere/article/view/41193/32038>> Acesso em 21 jul 2023.

NASCIMENTO, E. **Comportamento organizacional**. Curitiba: IESDE Brasil, 2012.

PEIXOTO, Ana Carina; MENESES, Rute F. Os Cinco Grandes Fatores de Personalidade e as Habilidades Sociais: Revisão das Relações. **E-Revista de Estudos Interculturais**, n. 6, 2018.

PONTES, Benedito Rodrigues. **Avaliação de Desempenho-Métodos Clássicos e Contemporâneos: Avaliação por Objetivos, Competências e Equipes**. LTr Editora, 2022.

**Revista de Administração UNIMEP**, v. 18, n. 2, p. 257-276, 2020. Disponível em: <http://www.raunimep.com.br/ojs/index.php/rau/article/view/1680>. Acesso em: 24 maio. 2023.

Robbins, Stephen P.; Judge, Timothy A. **Comportamento Organizacional:** teoria e prática no contexto brasileiro. 14 ed. São Paulo: Pearson, 2018.

RUGGIERO, Alberto Pirró. Qualidade da comunicação interna. 08 out. 2002. Disponível em: <http://www.rh.com.br>. [09 junho. 2023]

Santos, D. R. G., & Dutra, E. S. (2020). **TEORIAS MOTIVACIONAIS: A FALTA DE MOTIVAÇÃO OCACIONADA PELA MÁ QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.** Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, 2020/02, p.9. Disponível em: <[https://www.revistas.unipacto.com.br/storage/publicacoes/2020/518\\_teorias\\_motivacionais\\_a\\_falta\\_de\\_motivacao\\_ocasionada\\_pela\\_ma\\_qualidad.pdf](https://www.revistas.unipacto.com.br/storage/publicacoes/2020/518_teorias_motivacionais_a_falta_de_motivacao_ocasionada_pela_ma_qualidad.pdf)> Acesso em: 22 jul 2023

SOUZA; Larissa Cristina Santos de; TOESCA, Alessandra Ribeiro; BATISTA, Dirceu Fernandes. **OS NOVOS RUMOS E DESAFIOS DO RH NAS EMPRESAS.** UNIFEQB. Disponível em: <http://localhost:8080/handle/prefix/4159>. Acesso em: 10 set 2023

## APENDICE A – QUESTIONÁRIO DO TRABALHO ACADÊMICO

### QUESTIONÁRIO DA PESQUISA DE CAMPO

*Olá, sou Wanderson Coelho. Convido a você gerente da empresa Dogão Burguer a responder esse questionário que visa coletar dados e informações para o meu TCC. Suas informações serão utilizadas exclusivamente para fins de pesquisa e estudo, sendo assim os dados serão tratados de forma confidencial, responda com paciência e sinceridade, pois sua opinião ela será muito importante para a definição e conclusão do meu trabalho. De já agradeço!*

1. Seu nome \*: \_\_\_\_\_
2. Qual é o seu cargo na empresa? \* \_\_\_\_\_
3. Há quanto tempo você está na empresa? \* \_\_\_\_\_

**4. Há quanto tempo você atua nessa função? \***

- De 6 meses a 1 ano
- De 1 ano a 2 anos
- De 2 anos a 4 anos
- De 5 anos a 8 anos
- Mais de 10 anos

**5. Para Robbins (2018) cada organização busca identificar as características fundamentais para um bom comportamento organizacional dos colaboradores. Na sua opinião, quais características são essenciais para um bom comportamento organizacional dos colaboradores? (Marque todas as opções que se aplicam)**

- Pontualidade
- Comunicação efetiva
- Trabalho em equipe
- Responsabilidade
- Iniciativa
- Flexibilidade/adaptabilidade
- Respeito mútuo

Outro: \_\_\_\_\_

**6. Na sua percepção, os colaboradores da empresa demonstram essas características no seu dia a dia de trabalho?**

- Sim, sempre
- Na maioria das vezes
- Às vezes
- Raramente
- Nunca

**7. Robbins (2018) ressalta a importância de avaliar o comportamento organizacional dos colaboradores como um fator determinante para o desempenho das empresas. Como você avalia o nível de comportamento organizacional dos colaboradores da empresa?**

- Excelente
- Bom
- Regular
- Ruim
- Não sei/Não tenho opinião

**8. Segundo Robbins; Judge (2018) o comportamento individual e em grupo dentro de uma organização tem um impacto significativo nos resultados organizacionais, incluindo o desempenho dos colaboradores. Você acredita que o comportamento organizacional dos colaboradores influencia diretamente o desempenho da empresa?**

- Sim, de forma significativa
- Sim, mas de forma moderada
- Não, não há relação direta
- Não tenho certeza

Outro: \_\_\_\_\_

**9. Na sua percepção, quais são os principais fatores que afetam o comportamento \*organizacional e o desempenho dos colaboradores na empresa? (Marque todas as opções que se aplicam)**

- Falta de treinamento adequado
- Falta de comunicação interna efetiva
- Falta de reconhecimento e recompensas

- Ambiente de trabalho estressante
  - Conflitos interpessoais
  - Baixa motivação
- Outro: \_\_\_\_\_

**10. Você acredita que a implementação de programas de incentivo e reconhecimento pode melhorar o comportamento organizacional e o desempenho dos funcionários na empresa?**

- Sim, com certeza
  - Talvez, dependa das circunstâncias
  - Não, não acredito que faça diferença
  - Não tenho certeza
- Outro: \_\_\_\_\_

**11. Quais medidas você acredita que poderiam ser adotadas para melhorar o comportamento organizacional e o desempenho dos colaboradores na empresa? (Marque todas as opções que se aplicam)**

- Programas de treinamento e capacitação
  - Melhoria na comunicação interna
  - Implementação de sistemas de reconhecimento e recompensas
  - Promoção de um ambiente de trabalho saudável
  - Resolução efetiva de conflitos
- Outro: \_\_\_\_\_

**12. Na sua percepção, os colaboradores estão comprometidos com a missão e os valores da empresa?**

- Sim, totalmente
  - Sim, em grande parte
  - Neutro
  - Não, em pequena parte
  - Não, totalmente
- Outro: \_\_\_\_\_

**13. Na sua percepção, qual é o nível de satisfação e motivação dos colaboradores em relação ao trabalho que promovem?**

- Estão altamente satisfeitos e motivados.
- A satisfação e motivação dos colaboradores são competentes, mas há espaço para melhorias
- A maioria dos funcionários está insatisfeita e desmotivada.
- Alguns colaboradores satisfeitos e motivados, enquanto outros não estão.
- Tenho dificuldade em avaliar o nível de satisfação e motivação dos funcionários.
- Desmotivados

**14. Quais ações ou iniciativas você acredita que poderiam ser implantadas para melhorar o comportamento organizacional e o desempenho dos colaboradores na empresa?**

- Oferecer treinamentos e capacitações regulares para aprimorar habilidades técnicas e de atendimento ao cliente.
- Implementar um programa de reconhecimento e recompensas para incentivar e valorizar o bom desempenho dos colaboradores.
- Fomentar a participação dos colaboradores nas decisões e processos da hamburgueria, promovendo a sensação de pertencimento.
- Realizar pesquisas de satisfação dos clientes regularmente para identificar oportunidades de melhoria e ajustes necessários.
- Estimular a criatividade e a inovação, incentivando os colaboradores a sugerir melhorias e novas ideias.

Outro: \_\_\_\_\_

**15. Na sua opinião, os colaboradores estão aptos a lidar com situações de estresse no ambiente de trabalho?**

- Sim, sempre
- Sim, na maioria das vezes
- Neutro
- Não, apenas ocasionalmente
- Não, nunca

**16. Como você avalia o desempenho geral dos colaboradores? \***

- Excelente
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim

Outro: \_\_\_\_\_