

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
CURSO SEQUENCIAL DE ADMINISTRAÇÃO DE NEGÓCIOS

MARIA JOSÉ PINEIRO BORGES
NEURACI DE JESUS MARTINS BARBOSA
WANDERLEY DA CONCEIÇÃO PINTO RIBEIRO

**A IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA DE TREINAMENTO NO ÂMBITO
ORGANIZACIONAL DAS EMPRESAS DE MÉDIO PORTE NA
CIDADE DE PINHEIRO**

Pinheiro – MA
2004

MARIA JOSÉ PINEIRO BORGES
NEURACI DE JESUS MARTINS BARBOSA
WANDERLEY DA CONCEIÇÃO PINTO RIBEIRO

**A IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA DE TREINAMENTO NO ÂMBITO
ORGANIZACIONAL DAS EMPRESAS DE MÉDIO PORTE NA
CIDADE DE PINHEIRO**

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

Orientador: Prof. Samuel Velásquez

Pinheiro – MA
2004

BORGES, Maria José Pinheiro

A implantação do programa de treinamento no âmbito organizacional das empresas de médio porte na cidade Pinheiro-Maranhão / Maria José pinheiro; Neuraci de Jesus Martins Barbosa; Wanderley da Conceição Pinto Ribeiro – São Luis, 2004.

143 f.

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

1. Desenvolvimento Humano. 2. Capacitação profissional. I. Barbosa Neuraci, Ribeiro, Conceição Pinto. II. III. Título.

CDU: 65.015.25.017.2 (812.1)

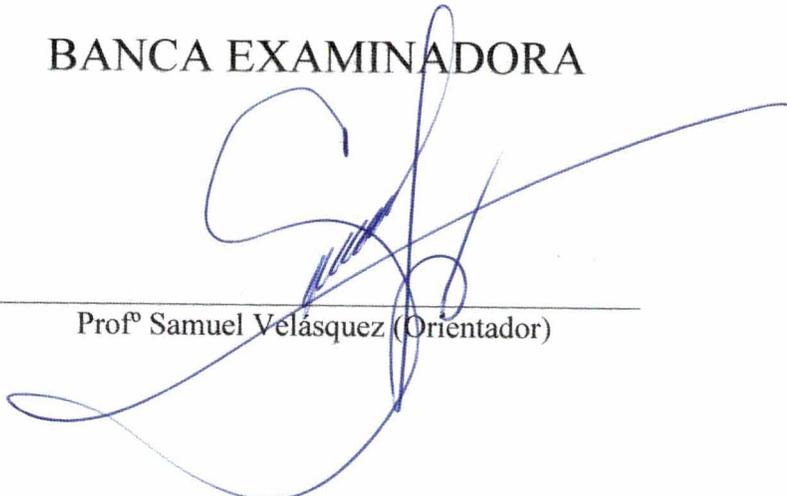
MARIA JOSÉ PINEIRO BORGES
NEURACI DE JESUS MARTINS BARBOSA
WANDERLEY DA CONCEIÇÃO PINTO RIBEIRO

**A IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA DE TREINAMENTO NO ÂMBITO
ORGANIZACIONAL DAS EMPRESAS DE MÉDIO PORTE NA
CIDADE DE PINHEIRO**

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

Aprovada em 22/09/04

BANCA EXAMINADORA



Prof^o Samuel Velásquez (Orientador)

Prof^o

Prof^o

A nossa família.

AGRADECIMENTOS

A Deus, de infinita bondade, por estar sempre velando por nós em todos os momentos difíceis e/ou vitoriosos das nossas vidas e por nos proporcionar muitas alegrias e realizações;

Aos nossos pais, por nos permitirem viver e contribuir para o desenvolvimento da nossa sociedade;

Aos colegas da Turma **B** 'Noturno' do Curso Sequencial de Administração de Negócios;

A todas as pessoas que direta ou indiretamente contribuíram para a realização deste trabalho.

“Numa sociedade pluralista, a historia não perdoaria uma conspiração de silêncio ante os valores”.

(J. M. Fondevila)

RESUMO

Este estudo faz parte de um trabalho monográfico destinado a satisfazer as necessidades de tornar mais fácil o entendimento para o programa de treinamentos dos administradores e colaboradores das empresas da cidade de Pinheiro. A pesquisa busca a real necessidade dos profissionais em atender às carências encontradas, essa pesquisa sobre as necessidades formação não constitui uma tarefa fácil e que pode ser reduzida a tratamento puramente estatístico. Portanto o tema que escolhemos fala sobre a importância do programa de treinamento no ambiente organizacional das empresas de médio porte na cidade de Pinheiro. Pesquisando as necessidades de treinamento, a gerência de treinamento procura respostas corretas e atualizadas para as perguntas. Os administradores executam um papel determinante para melhorar o desempenho, dando assim, a motivação necessária de que eles precisam. Entre vários fatores que podem influenciar as pesquisas das necessidades de treinamento, mereceu citação. A situação da empresa no mercado, o nível tecnológico em que se encontra a organização, a realização administrativa e o meio em que a empresa atua, porém faz-se necessário frisar as influências ocorridas no cenário, os benefícios e os valores que trará à sociedade.

Palavras-chave: Motivação, Treinamento, Desempenho, Formação, Organização.

ABSTRACT

This study make part of a work monografyc destined to satisfy the necessities to return more easy the understnating for the program of training of the adminstrators and colaborators of enterprise of city ast Pinheiro. The shearch it seeks the royal necessities of the profissional to grant at lacks encontered, that shearch about the necessity of formation not contitute a easy task and than can to be reduced the a training much pure atatistics. Therefore the subject than we choose to speak about the importance of the town at Pinheiro. Shcarching the necessities of training, the manegement of training seek answers nights and pressent day for the questions. The administrators execute a part important to imporve the fulfilment, giving so the motivation necessities than they meed amongst varions factors than can to influence the shearch of the necessities of ttraining, was wotty questions. The situation of the enterprise in market the tecenological level in than whether meet the organization the administrative fulfilment and the manney to excel the enterprise act, fowevery is scenery, the benefits and the values than will bring at societ.

Key-words: motivation, training, fulfilment, formation, organization.

Tabela 4.3.4 Análise entre você se sente <u>motivado X</u> na sua opinião de que forma pode ser essa motivação	86
Tabela 4.3.5 Análise entre você esta satisfeito na empresa que trabalha X na empresa que você trabalha há espírito cooperativismo	90
Tabela 4.3.6 Análise entre você acha que o salário é um fator <u>motivacional X</u> qual o nível de satisfação de patrão e do empregado	94
Tabela 4.4.1 Análise entre atributos para garantir o sucesso do desempenho X investimento da empresa no funcionário	99
Tabela 4.4.2 Análise entre comportamento no contexto de trabalho X o que traz a importância do treinamento	103
Tabela 4.4.3 Análise entre como foi aproveitamento do curso X como a empresa investe nos treinamentos	107
Tabela 4.4.4 Análise entre é bem <u>atendido X</u> por que compra nesta empresa	111
Tabela 4.4.5 entre qual o atendimento que gosta de receber X tempo para ser atendido	115
Tabela 4.4.6 Análise entre que classe social se enquadra X qual é sua ocupação	119

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 4.1 Análise entre Sexo X Faixa Etária	46
Gráfico 4.1.1 Análise entre Escolaridade X tempo de serviço	50
Gráfico 4.1.2 Análise entre Como foi o processo de seleção X por quem foi selecionado	54
Gráfico 4.1.3 Análise entre a importância de desempenho dos funcionários X como você considera a sua auto-estima	57
Gráfico 4.2.1 Análise entre treinamento X treinamento foi compatível	61
Gráfico 4.2.2 Análise entre como considera o seu atendimento em equipe X você considera o desempenho como	65
Gráfico 4.2.3 Análise entre você classifica o treinamento como X Grau de importância dos resultados	69
Gráfico 4.3.1 Análise entre como o cumprimento do prazo da entrega do produto X houve problema na entrega do produto	74
Gráfico 4.3.2 Análise entre qual a existência com vendas X você tem algum contrato ou funcionário após o atendimento	79
Gráfico 4.3.3 Análise entre qual a variedade dos produtos e serviços X você se sente obrigado a comprar produto nessa empresa	84
Gráfico 4.3.4 Análise entre você se sente motivado X na sua opinião de que forma pode ser essa motivação	88
Gráfico 4.3.5 Análise entre você esta satisfeito na empresa que trabalha X na empresa que você trabalha há espírito cooperativismo	92
Gráfico 4.3.6 Análise entre você acha que o salário é um fator motivacional X qual	

o nível de satisfação de patrão e do empregado	96
Gráfico 4.4.1 Análise entre atributos para garantir o sucesso do desempenho X investimento da empresa no funcionário	101
Gráfico 4.4.2 Análise entre comportamento no contexto de trabalho X o que traz a importância do treinamento	105
Gráfico 4.4.3 Análise entre como foi aproveitamento do curso X como a empresa investe nos treinamentos	109
Gráfico 4.4.4 Análise entre é bem atendido X por que compra nesta empresa	113
Gráfico 4.4.5 entre qual o atendimento que gosta de receber X tempo para ser atendido	117
Gráfico 4.4.6 Análise entre que classe social se enquadra X qual é sua ocupação	121

SUMÁRIO

	P.
CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO	13
CAPÍTULO 2 – REVISÃO DE LITERATURA	20
2.1 As alternativas de treinamento	21
2.2 Objetivos de treinamento	21
2.3 Organização do treinamento	22
2.4 A responsabilidade pela avaliação do desempenho	31
2.5 Objetivos da avaliação do desempenho	32
CAPÍTULO 3 – METODOLOGIA	38
3.1 Pesquisa Bibliográfica	38
3.2 Pesquisa Documental	38
3.3 Pesquisa de Campo	39
3.3.1 Universo e Amostra	39
3.3.2 Procedimentos para coleta de dados	39
3.3.3 Instrumentos Utilizados	40
3.3.4 Sujeitos Entrevistados	40
3.4 Pesquisa Estudo de Caso	41
3.4.1 Universo e Amostra	41
3.4.2 Procedimentos para a coleta de dados	41
3.4.3 Instrumentos Utilizados	42
3.4.4 Sujeitos Entrevistados	42
CAPÍTULO 4 – ANÁLISES E DISCUSSÕES	43
4.1 Detectando as necessidades de aplicação do programa de treinamento nas empresas da cidade de Pinheiro	47
4.2 Analisando os programas de treinamentos implantados dentro das organizações visando melhorias no atendimento	57
4.3 Verificando o nível de satisfação dos funcionários nas empresas de Pinheiro	70
4.4 Mostrando a importância do treinamento no desenvolvimento da organização e no desempenho dos colaboradores	97
CAPÍTULO 5 – CONCLUSÃO	122
REFERÊNCIAS	
APÊNDICE S	

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO

As constantes mudanças ocorridas no meio político, social e econômico, cada vez mais freqüente, obrigam as empresas a usarem estratégias no atendimento de qualidade, que nos dias de hoje vem se tornando obrigatório pelas organizações, por ser importante na satisfação dos clientes.

O nosso ~~determinado objetivo~~ tema é fazer com que este estudo, encontraremos soluções para o maior desenvolvimento e crescimento dos profissionais ligados à referidas empresas, mais notoriamente nas em que atuam, através da valorização do serviço prestado pelos funcionários.

Desta forma buscaremos a melhor maneira de satisfazer a todos os nossos clientes, que nos dias de hoje é muito difícil, já que na nossa sociedade existem problemas de diferentes formas para tentarmos dar o maior andamento na satisfação da população no dia-a-dia em geral.

No mundo em que vivemos e as dificuldades encontradas por nós para que possamos alcançar os objetivos, é fazer com que consigamos melhorar as empresas de nossa cidade em relação as necessidades existentes, é preciso que tenhamos capacidade para realizar um estudo de qualidade.

Portanto, estamos realizando este estudo para buscar a real necessidade dos profissionais em atender as carências encontradas, e fazer com que os mesmos consigam desenvolver um trabalho de qualidade junto as empresas na forma da aplicação de programas de treinamento e na qualificação, pois as empresas cada vez mais são obrigadas a buscar a maior qualificação dos seus funcionários que dará um maior aumento no desempenho desejado pela organização.

É importante salientar que os profissionais são os maiores interessados na busca

dos conhecimentos, e sendo a sociedade a maior consumidora dos serviços oferecidos pelos profissionais da área, será portanto, a maior beneficiada devido a desenvoltura apresentada pelos funcionários das organizações e terão maior rendimento no aumento da produtividade.

Nossa problemática consiste em constatar em que medida a motivação no aperfeiçoamento de funcionários tem influenciado no seu desempenho dentro do âmbito organizacional das empresas de médio porte da cidade de Pinheiro nos últimos 15 anos?

É através da motivação que o funcionário sente-se estimulado, contribuindo literalmente para seu melhor desempenho, obviamente trazendo maior rendimento para a empresa.

A motivação das pessoas tem uma relação direta na excelência da qualidade dos produtos e serviços, tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma e dá origem a um comportamento específico é motivo, portanto, o funcionário motivado terá satisfação segurança e interesse em manter o emprego.

A motivação é algo permanente quanto mais motivarmos um funcionário mais ele precisa ser motivado, entretanto, o desafio da profissionalização só será vencido pelo esforço da motivação constante e corretamente aplicado.

Para o funcionário se desempenhar bem ele precisa estar motivado e isso o deixará com a moral elevada, gerando atitudes positivas de otimismo, de cooperação, colaboração e boa vontade elevando assim o sucesso das organizações. “Estamos seguros de que a Avaliação de Desempenho é um dos mais ricos mecanismos de que dispõem todos os integrantes das organizações para viabilizar uma força de trabalho íntegra, motivada, capacitada [...]” (ABRH-Rio, 1992, p. 81)

O objetivo geral deste trabalho consiste em mostrar a repercussão do treinamento na motivação e no aumento do desempenho dos colaboradores nas empresas de médio porte da cidade de Pinheiro.

Sabe-se que as empresas necessitam de programa de treinamento para manter os profissionais mais qualificados, fazendo assim com que eles tenham um maior desenvolvimento, ou seja, um maior rendimento dentro do ambiente organizacional.

Pois, em um mercado cada vez mais exigente, encontrar profissionais qualificados na área é muito difícil, portanto, as empresas devem investir mais nos programas de treinamento para que haja o maior crescimento profissional, fazendo assim com que seu desempenho aumente cada vez mais, e a necessidade de dar-lhe um tratamento mais técnico e fundamentalmente na aplicação dos serviços realizados no dia-a-dia dos profissionais.

Consideramos então, a importância motivacional no aumento do desempenho da organização e os demais tipos de processos organizacionais, fazendo com que aumente a eficácia dos seus colaboradores dentro da organização. “A avaliação de desempenho se caracteriza por possuir os mesmos componentes que os demais tipos de processos organizacionais: clientes, fornecedores, produtos, insumos, métodos, técnicas, áreas de eficácia [...]” (ABRH-Rio, 1992, p. 82)

Nosso primeiro objetivo específico visa detectar as necessidades de aplicação do programa de treinamento nas empresas da cidade de Pinheiro. Sabemos que, na nossa cidade as empresas necessitam de profissionais qualificados e para isso estamos realizando este trabalho. Analisando o grau de escolaridade e o tempo de serviço, como foi feito o processo de seleção e por quem foi selecionado e também a importância do desempenho dos funcionários e como você considera sua auto-estima, entre outros aspectos que contribui para suprir as necessidades existentes.

Como segundo objetivo específico iremos analisar os programas de treinamentos implantados dentro das organizações visando melhorias no atendimento. Através desses dados seremos capazes de avaliar as principais deficiências ocorridas no nosso primeiro contato com os funcionários. Desta forma saberemos se houve treinamento e se foi compatível com a

função que ocupa e como considera seu relacionamento em equipe e o desempenho, tendo de fazer a classificação do treinamento e o grau de importância dos resultados. Estes dados obtidos através das pesquisas de opinião junto aos funcionários ajudarão a resolver os problemas detectados dentro da organização.

O nosso terceiro objetivo específico é verificar o nível de satisfação dos profissionais nas empresas de Pinheiro. Desta forma, verificaremos o quanto os funcionários sentem-se realizados no seu ambiente de trabalho. Analisando se eles sentem-se motivados e de que forma pode ser essa motivação, sabendo se estão satisfeitos na empresa que trabalham e se existe o espírito de cooperativismo no ambiente de trabalho, com isso queremos saber se o salário é um fator motivacional e se o nível de satisfação do patrão – empregado. Sabemos que um ambiente de trabalho desfavorável irá refletir no cliente que receberá um péssimo atendimento do funcionário com um semblante financiado por ter tido aborrecimentos com o companheiro ou patrão.

O quarto objetivo específico vem mostrar a importância do treinamento no desenvolvimento da organização e no desempenho dos colaboradores. Fazendo com que os funcionários se sintam motivados para elevar a imagem da empresa para o maior desenvolvimento, não deixando de analisar os atributos para garantir o sucesso do desempenho e o investimento da empresa no funcionário, não deixando de ressaltar o comportamento no contexto de trabalho e o que traz a importância do treinamento, como foi o aproveitamento do curso e como a empresa investe nos treinamentos, que fará com que a empresa passa atingir um elevado grau de excelência no que tange ao trato com o cliente.

Este trabalho se faz em cinco capítulos, onde tentamos demonstrar uma visão panorâmica de todos os tópicos abordados.

No nosso primeiro capítulo, a introdução, mostramos de forma generalizada todo o trabalho realizado, colocando em evidência a nossa problemática e o que nos acreditamos

que possa ser a solução para este. Além de citar varias outras formas que acreditamos que possam nos auxiliar a ter argumento para toda a nossa reafirmação de nossas hipóteses detectadas neste trabalho.

No segundo capítulo, a revisão literária, buscaremos embasamentos, através de alguns autores renomados que atuam na área administrativa. Analisando-as e tornando as conclusões existentes que nos ajudam a comprovar as nossas hipóteses para reforçar os argumentos utilizados para a defesa de nosso trabalho monográfico.

Nosso terceiro capítulo, a metodologia, mostraremos todos os tipos de pesquisas e instrumentos que utilizamos para fazer a coleta de dados que nos dessem todo o amparo para a nossa argumentação do nosso trabalho de pesquisa.

No quarto capítulo, as análises e discussões, teremos as explicações do que pudermos coletar com os questionários aplicados aos funcionários e clientes. Através dos relatórios desses questionários, as tabelas e os gráficos gerados por eles, poderão também ressaltar todos os dados adquiridos e ao mesmo tempo comprovar com eles a nossa organização.

E no quinto capítulo, a conclusão, com que fecharemos o nosso projeto afirmado as nossas hipóteses obtidas e demonstraremos que através da execução dos objetivos traçados poderão alcançar êxito no problema que por nos foi proposto. Também mostramos todas as reais e possíveis soluções que poderão dar grandes resultados as organizações. Mostraremos também todas as idéias que quando aplicadas incentivarão os funcionários e os motivará a alcançar o total desempenho até chegar a excelência nos serviços que foram prestados a comunidade.

mu da
tem
Concluindo reafirmaremos toda a importância na qualidade em prestação dos serviços realizados pelas empresas, **Dibrasa**, **Brasillojas** e **Imperial Motos**, executados através do atendimento de qualidade proveniente de funcionários estimulados e motivado por

serem valorizados dentro do seu ambiente de trabalho, através dos programas de treinamentos e de motivação aplicados aos funcionários das empresas pesquisadas. “É óbvio que as pessoas são diferentes no que tange a motivação: as necessidades variam de indivíduo para indivíduo, produzindo diferentes padrões de comportamento [...]” (Chiavenato, 2002, p. 81)

Este trabalho visa melhor o atendimento a todas as classes sociais existente na cidade, não distinguindo, ou seja, não priorizando alguma camada em especial, pois vivemos num país democrático e para que não haja desigualdade social será a melhor maneira de trabalharmos a consciência dos funcionários e empresários da nossa cidade, pois, precisamos cada vez mais fazer com que o povo tenha total liberdade nas suas tomadas de decisões em relação as empresas da nossa cidade, onde a imagem dela reflete de maneira geral dentro da nossa sociedade.

Com este estudo, buscamos a melhor maneira de satisfazer nossos clientes e tentar melhorar o atendimento, fazendo com que a sociedade se beneficie, na forma de tratamento de qualidade e produtos de qualidade oferecidos pelas empresas investigadas, para a melhor realização e aumento do próprio comércio da nossa cidade, que hoje vive como todo Brasil com uma inflação deficitária.

A ~~nossa~~ metodologia baseia-se em método científicos, onde induzimos que a partir do treinamento de nossos profissionais obteremos melhor desempenho das tarefas a que lhes foram atribuídas dentro da empresa e através da dedução lógica afirmaremos que cliente satisfeitos são resultados de um bom atendimento através da qualidade da prestação de serviços oferecidos por funcionários e pelos investimentos em recursos humanos.

Utilizaremos Pesquisa Bibliográfica para podermos, através de teorias comprovadas, nos orientar nos caminhos que iremos buscar a fim de chegarmos aos nossos objetivos, examinando literatura de autores renomados que nos dêem subsídios para o melhor desenvolvimento deste trabalho.

Utilizaremos também, pesquisa, onde buscaremos nas empresas, instrumentos como cadastro documentos de empregados, folha de pagamento, controle de treinamento e planejamento de funcionários, controle de avaliação do desempenho e cadastro de clientes.

Quem se beneficiará?

Qual benefício trará

sociedade?

para

CAPÍTULO 2 – REVISÃO DE LITERATURA

Treinamento é um tipo de educação profissional mais específico do que formação profissional é aperfeiçoamento profissional. O treinamento é um processo educacional para gerar mudanças de comportamento. Seu conteúdo envolve transmissão de informações, desenvolvimento de habilidades, de atitudes e de conceitos. (Chiavenato, 2002, pág. 524)

C. X. autor
O programa de treinamento é um processo realizado a curto prazo que leva as pessoas utilizarem procedimentos organizados pelo qual o pessoal aprende métodos e técnicas para um desenvolvimento profissional na sua empresa na qual fazem parte. O treinamento é considerado uma forma de investimento que leva a preparar seus funcionários para obterem um melhor rendimento dentro da empresa e conseguirem alcançar os objetivos da mesma, dentro de um padrão, portanto não é considerado uma despesa e sim um investimento que trará retorno e ao mesmo tempo é compensador.

Sabemos que o treinamento é muito importante, portanto é preciso que façamos um treinamento das necessidades das empresas, para que, depois dos dados apurados e levantamento possamos encontrar a formação profissional dos empregados que procuramos para ocupar lugar certo dentro organização.

É importante salientar que o dinamismo do processo de capacitação é a sua versatilidade podem atuar sob diferentes formas como as vistas sob a consecução de notas e objetivos. Sendo que a prática de planejar, levar as pessoas necessariamente a escolhas de várias alternativas, quando sim elas são descobertas em um curso de ação diverso. Basicamente o planejamento do treinamento tem por finalidade evitar improvisações administrativas, ou até que nos leve as incertezas existentes dentro do planejamento.

Resumido, podemos dizer que o planejamento de treinamento é uma função gerencial que seleciona os objetivos de uma determinada e exclusiva organização a qual pretendemos chegar a uma resposta convincente, apontando as diretrizes, programas e procedimentos que nos leve a atingir as metas propostas a qual pretendemos atingir.

2.1 As atividades de treinamento

Planejar é a atividade de treinamento que envolve a seleção e a descrição dos fatos obtidos no âmbito organizacional de RH das empresas, fatos esses que só conseguiremos obter, projetando ações futuras e elaborando objetivos, diretrizes e procedimentos que nos ajude a encontrar as atividades de formação profissional. Não deixando de salientar que é de total responsabilidade da gerência da empresa de treinamento determinam as seqüências das ações administrativas vistas como desenvolvimento de políticas de treinamento de treinamento das empresas, procedimentos e padronização de métodos de formação, orçamento de treinamento e a fixação de recursos financeiros para a execução de programas de desenvolvimento de RH, prioridades e seqüência de componentes de programação, as estratégias de treinamento para alcançar os objetivos propostos, os resultados finais desejados e por fim o cumprimento dos planos através da implantação de controles eficientes.

Além disso, o treinamento é tudo aquilo que aprendemos e que podemos fazer para modificar o comportamento das empresas em direção daquilo que foi entrevistado, a organização como um sistema recebe determinados recursos humanos, através de meios que possam influenciar e procurar torná-los mais adequados aos seus objetivos. Além de preparar o pessoal para a execução de diversas tarefas, para o contínuo desenvolvimento nos seus cargos atuais, ou para outras funções para as quais a pessoa foi desempenhada.

2.2 Objetivos do treinamento

Como vimos anteriormente, a fixação de metas é necessária para que a gerência de formação influenciou na determinação dos resultados a serem obtidos pela unidade de treinamento das empresas que fornece os meios para facilitar a aprendizagem que surge

dentro dos indivíduos com resultado dos esforços conseguidos pelo menos no dia-a-dia no sentido positivo e benéfico para suplementar as atividades planejadas.

Sendo que o objetivo central do treinamento e todo o plano de trabalho elaborado pela empresa para que o indivíduo consiga chegar aos níveis desejados dentro da mesma, para desenvolver melhor e mais rapidamente seus conhecimentos, atividades e habilidades que beneficiará eles mesmos e a própria empresa, logo o treinamento se faz através de uma seqüência programada de eventos; que pode visualizar o processo como contínuo cujo ciclo se renova a cada vez em que é trabalhado.

Desta forma, os objetivos de capacitação do treinamento faz com que reflitam nas mudanças econômicas e sociais onde as empresas atuam em determinadas atividades ou trabalho que transmitiu os conhecimentos de maneira organizada que possam modificar o comportamento das pessoas e que constituam uma responsabilidade administrativa na demonstração de um procedimento ou de uma operação tradicional que leve as pessoas a treinar e obter um aumento do rendimento e a diminuição dos custos operacionais e administrativos.

2.3 Organização do treinamento

A organização do treinamento se dá através da distribuição de trabalhos para que possa garantir a realização e a execução dos planos de capacitação. Ainda as necessidades e responsabilidades reflete aos treinamentos faz-se com que surja parâmetros para a implantação estrutural da atividade de capacitação das pessoas para que consiga desempenhar melhor a sua função dentro do grupo para atingir os objetivos e designação para que foi preparado.

Entretanto, a organização do treinamento tem por finalidade possibilitar a utilização dos recursos humanos, materiais e financeiros para promover a coordenação de

várias funções a oval por sua vez se caracteriza pelas responsabilidades e dinamismo desenvolvido. Através dos quais se localiza o desempenho dos empregados dentro das organizações ou de cada setor que tenha a autoridade suficiente para administrá-lo.

O treinamento é um método utilizado por empresas para a qualificação ou adequação do funcionário ao cargo que ocupa ou que pretende ocupar. Deve antes, ser planejado para atingir o objetivo desejado. O objetivo é o ponto principal de todo e qualquer plano de trabalho bem elaborado, pois, isoladamente, o plano não é o bastante para levar uma empresa ao sucesso.

As metas de treinamento podem ser determinadas, como por exemplo: Treinar a força de vendas para obter um aumento deflacionado das vendas num determinado período. Por outro lado, os objetivos podem não ser quantificados, bem como: Desenvolvimento do espírito de integração por parte da equipe de trabalho.

Para que os objetivos sejam realmente alcançados, é necessário que a equipe responsável se preocupe com o conteúdo programático, com a clientela, o período, o local e com a metodologia utilizada. Porém, é preciso verificar se o plano de treinamento está caminhando em direção aos seus objetivos.

A palavra treinamento tem muitos significados. Alguns especialistas em ARH consideram o treinamento como um meio para desenvolver a força de trabalho dentro dos cargos particulares. Outros interpretam mais amplamente, considerando o treinamento como um meio para um adequado desempenho no cargo e estendendo o conceito para uma nivelção intelectual através da educação geral. Outros autores referem-se a uma área genérica chamada desenvolvimento, a qual dividem em educação e treinamento: o treinamento significa o preparo da pessoa para o cargo, enquanto o propósito da educação é o de preparar a pessoa para o ambiente dentro ou fora do seu trabalho. (Chiavenato, 2002, pág. 495)

Todo treinamento tem de levar em consideração duas peças fundamentais que são: O instrutor e o aprendiz, sendo que o instrutor é a pessoa responsável, experiente e especializada em determinado ramo de atividade que transmite seus conhecimentos de forma clara e organizada aos seus aprendizes e que tem a responsabilidade de formar profissionais capazes de desenvolver o que foi repassado.

Já o aprendiz é a pessoa que possui qualquer cargo dentro da empresa, que espera atingir uma melhor experiência e que procura absorver o máximo que puder de conhecimentos do instrutor para por em prática os resultados obtidos do treinamento realizado.

O treinamento é a forma de fornecer dados para possibilitar aos indivíduos maior aprendizagem, e é através do qual as pessoas aprendem os conhecimentos do treinamento que envolve atitudes e aspectos das organizações.

Portanto o treinamento é a educação do profissional que visa adaptar o homem para ocupar um determinado cargo na empresa, todo e qualquer treinamento vem ajudar a fornecer meios para facilitar a aprendizagem e de ter mais rendimento.

O treinando adquire constantemente novos conhecimentos, habilidades e hábitos de natureza, profissional. Seja ele um vendedor na rua, um contador na elaboração de seus balanços ou um mecânico na linha de produção de peças. Todos eles, por necessidades de serviços, manipulam técnicas, relatórios e instrumentos. E com essas atividades não são estáticas, mas estão sempre adquirindo novos procedimentos, seus executores estão, da mesma forma, sempre aprendendo como lidar com essas formas de trabalho. (Vieira de Carvalho, Nascimento, 1998, pág. 189)

O treinamento se identifica como sendo uma forma de educação especializada, que tem o propósito de preparar os indivíduos para que tenham um desempenho eficiente na tarefa que lhe foi confiada pela organização. Pode nos dizer também que é o somatório de todas as atividades realizadas que vão desde a aquisição de habilidades motriz até o conhecimento técnico complexo, na qual vem tendo novas atitudes administrativas de comportamento em relação as funções dos problemas sociais mais complexos.

Desse modo, podemos evidenciar que o treinamento é considerado como um instrumento administrativo de vital importância para o aumento da produtividade dentro do trabalho, não deixando de ressaltar que também é um fator de auto-satisfação do treinamento que não constitui uma tarefa fácil e que pode ser reduzida a um tratamento permanente estatístico.

O programa de treinamento leva as pessoas a alcançarem os objetivos dentro da

organização, de natureza proativa, em que o desempenho e as ferramentas utilizadas num processo de elevação profissional na empresa, constituem os procedimentos para o bom desenvolvimento de organização, onde os métodos e técnicas alcançam padrões de qualidade. É de fundamental importância compreender o ser humano para obter o relacionamento entre os profissionais para que exista o diálogo entre todos.

Deixando para trás, o mecanismo imperava no início do século XX, onde o único meio de motivar as pessoas era por recompensas financeiras, aí então surge a Teoria das Relações Humanas, como marco inicial e irreversível da valorização do homem dentro das organizações. Numa significativa mudança, fala-se agora em assunto, até então ignorados como: liderança, motivação, comunicação, dinâmica de grupo e organização informal. Como a ênfase passou a ser no homem como um ser social, surge uma nova preocupação: O que motiva esse homem? Como aproveitar esse homem motivado para obter melhores resultados organizacionais com qualidade e ainda influenciar positivamente os outros funcionários? Dentro deste propósito, surgiram várias teorias a cerca da motivação humana. Muitos autores deram diferentes enfoques ao assunto, tentando entender o comportamento humano, procurando identificar o melhor caminho na sua motivação. Num momento de acirrada concorrência, em que a excelência da qualidade dos produtos e serviços tornam-se um fator de competitividade e até mesmo de sobrevivência, as organizações inteligentes trabalham na busca dessa Excelência. O trabalho aqui proposto visa identificar os fatores motivacionais e sua contribuição para o alcance dessa excelência.

[...] é importante identificar a extensão e o alcance das relações interpessoais sem um conhecimento preliminar da motivação do comportamento das pessoas [...] (Sebrae, 2002). A motivação é uma seqüência do comportamento humano com determinados objetivos, onde o indivíduo busca satisfazer suas necessidades e desejos. Todo comportamento humano é impulsionado para conseguir um ou mais objetivos. E a atividade é

o impulso maior para o comportamento motivacional.

A motivação é o ato ou efeito de motivar, ou seja, as causas de conjunto de fatores, os quais agem entre si e determinam a conduta de um indivíduo no âmbito social em que vive e se relaciona.

Os desejos e as necessidades variam de pessoa para pessoa e isso provoca diferentes padrões de comportamento individual. Portanto as reações individuais são diferentes em relação a motivação. Levando-se em conta a diversidade o comportamento que se processa de forma mais ou menos idêntica em todos os indivíduos.

Uma necessidade rompe o estado de equilíbrio do organismo, causando um estado de tensão, insatisfação, desconforto e desequilíbrio. Esse estado leva o indivíduo a um comportamento, ou ação, capaz de descarregar a tensão ou livrá-lo do desconforto e do desequilíbrio. Se o comportamento for eficaz, o indivíduo encontrará a satisfação da necessidade e, portanto, a descarga da tensão provocada por ela. Satisfeita a necessidade, o organismo volta ao estado de equilíbrio anterior [...] (Chiavenato, 2002, pág. 81)

No mundo globalizado em que vivemos não é possível compreender o comportamento das pessoas sem o conhecimento da motivação. Devido a questão da motivação ela é relativa e dada em termos de forças ativa e impulsionadoras, tudo isso se resume em desejo ou receio, o indivíduo deseja poder e status, receia o afastamento da vida social e ameaças a sua auto-estima.

A motivação tem sido alvo de grandes experimentos e estudos por vários autores clássicos, que buscam modelos que expliquem mais adequadamente o comportamento das pessoas.

A compreensão da motivação e o seu aproveitamento estratégico tem levado organizações ao sucesso. Por esta razão, não são poucos os que procuram atender o que é a motivação e principalmente o que motiva as pessoas, o que faz com que algumas pessoas simplesmente “vista a camisa” da empresa, enquanto outros são tão indiferentes em relação a empresa em que trabalham.

Vários tem sido os caminhos propostos e vários são as teorias que surgiram no

dia-a-dia, na ânsia de encontrar a melhor maneira de aproveitar e constituir uma força de trabalho motivada.

Bergamini (1997), argumenta que a motivação é um aspecto intrínseco às pessoas, que ninguém pode motivar ninguém. A motivação passa a ser entendida como fenômeno comportamental único e natural e vem da importância que cada um dá ao seu trabalho, do significado que é atribuído a cada atividade desse trabalho e que cada pessoa busca o seu próprio referencial de auto-estima e de auto-identidade. Segundo essa linha de raciocínio, Glasser (1992) propõe que o fracasso da maioria das empresas está na falta de conhecimento de como lidar com pessoas.

Vroom (1964) sugere que a motivação é composta por duas partes: os desejos individuais e as expectativas de alcançá-los. É uma força que propela o indivíduo para um certo comportamento é uma função multiplicativa da expectativa, ou seja, a probabilidade subjetiva sentida de que aquele resultado irá ocorrer pela importância ou valor subjetivo atribuído pelo indivíduo aquele resultado, é a relação entre a expectativa e os resultados esperados.

Nessa linha de pensamento, as coisas que desagradam os trabalhadores não são simplesmente o posto das que os satisfazem. O que desagrada é inteiramente diferente daquilo que os satisfaz. Com isto a eliminação de uma insatisfação não implica a criação e não age como fator de motivação para melhorar o desempenho.

A motivação está relacionada com as forças do comportamento humano direcionadas para o alcance dos resultados.

As empresas modernas procuram levar as pessoas talentosas a contribuir o máximo possível de esforços para benefícios da empresa tentando levar a produzir melhores resultados. Ter uma equipe motivada não é uma tarefa das mais fáceis as vezes precisa passar por um processo de reengenharia, onde o efeito colateral foi uma desmotivação. Trazer de

volta a motivação nestas pessoas é um sáfio, pois as pessoas são diferentes entre si, e o que as motiva nem sempre são as mesmas coisas, não há uma fórmula mágica para motivar, por isso é necessário combinar uma série de atitudes essenciais ao comportamento humano e que podem trazer motivação nos trabalhadores e estimulá-los a contribuir com a qualidade para os melhores resultados das suas empresas.

A motivação na equipe de trabalho é o fator decisivo na excelência na qualidade. Os fatos que trazem motivação devem ser explorados para o benefício da organização e como consequência da força de trabalho, sem a qual não há existência de nenhuma instituição.

Desejando o poder ele compromete seus esforços, seu tempo e o que for necessário para alcançá-lo, desejando obter status ele procura comprar sua caminhada ingressando nos meios apropriados. Receando o afastamento da vida social ele foge dos amigos e conhecidos capazes de levá-lo a apoiar uma causa social impopular.

As pessoas que acham que seu status foi rebaixado ou ignorado ficam infelizes. O mesmo é importante para atingir o respeito próprio. Receando a ameaça a sua auto-estima ele evita situações em que sua competência intelectual possa ser desafiada.

As pessoas são diferentes no que se refere a motivação, valores sociais. E a capacidade para atingir os objetivos são igualmente diferentes. Todos esses valores variam no mesmo indivíduo conforme o tempo. Há uma finalidade em todo comportamento humano ele não é causal, nem aleatório, mas sempre orientado e dirigido para algum objetivo.

[...] a motivação é algo que deve ser perenizado por qualquer empresa. Não bastam algumas atitudes isoladas e esperar que elas se reciclem por si mesmas. Deve haver algo de permanente. Energizadores instantâneos, à semelhança dos cafezinhos servidos durante as pausas de trabalho, são vários e de discutíveis e eficácia. Alguns funcionam maravilhosamente bem em algumas situações e falham em outras. (Zampier, 1986, pág. 163)

Numa cultura organizacional voltada para a administração da qualidade, toda empresa deve estar consciente que seus produtos e serviços devem satisfazer todos os seus clientes. Esta cultura, conjunto de valores e crenças, deve ser transmitida e compartilhada a

todos da organização e também anunciada aqueles que estão fora da organização, principalmente seus clientes, mas que de uma forma ou de outra estão inserindo no contexto da gestão pela qualidade dessa organização.

A qualidade e produto da cultura de uma organização e por ela deve ser orientada, e deve ser adotada como um dos valores fundamentais da organização, devendo ir muito além de uma lista afixada nos corredores da organização a qual faz parte.

O fundamental da motivação é a criação de um clima de dialogo constante entre todos os funcionários, tendo-se como ferramentas básicas de trabalho a humildade e a simplicidade. Sendo assim todas as avaliações realizadas não se regulam apenas pelo já feito, mas principalmente pelo por fazer.

Deve haver motivações constantes diárias (mini-reuniões no café da manhã, um pouco antes de iniciar o expediente cada dia em tema específico), mensais – (comemoração de aniversários de funcionários) e trimestrais – participação de cada um nos resultados financeiros do período, com benefícios relativos à relação cargo/salário, de forma que o profissional tenha a oportunidade de crescer dentro de sua função. O mais importante é que referente ao trimestre isso não venha a limitar o crescimento do indivíduo apenas aos lucros conquistados.

A motivação é uma força que se encontra no interior de cada um e pode está ligada a um desejo. Os fatores motivadores são: reconhecimento, realização, progresso, etc. Os desmotivadores: salários, vida particular, condições de trabalho, status, normas da administração da empresa, relações interpessoais, etc.

A motivação é um dos fatores muito importantes para a vida dos profissionais que é a partir da motivação que eles conseguem galgar os objetivos para crescer dentro das organizações e desempenhar melhor sua função. Existem fatores motivacionais, que são: os fatores dinâmicos internos da personalidade que faz com que os funcionários cresçam através

de suas habilidades e conceitos atribuídos pelo seu patrão. Os fatores dinâmicos da personalidade própria e o sujeito de ser, agir, pensar e dinamizar dentro da empresa para o melhor crescimento pessoal e profissional.

Hoje em dia para se compreender o comportamento do indivíduo dentro da organização e necessário que tenha alguma experiência no ramo do conhecimento da motivação humana. Como somos sabedores de informações é difícil definir a motivação, pois os estudos se confundem ao defenderem o conceito de motivação, Sendo que para mim a motivação é tudo aquilo que impulsiona as pessoas a fazer ou agir em determinadas ocasiões de forma que cause ao indivíduo o desejo de poder, status, auto-estima.

Ao analisar o motivacional procura definir objetivos para atender o ser humano de forma que possa alcançar da melhor maneira possível o dinamismo que é muito importante para a caminhada junto às empresas e os colegas a transformá-los em diferentes padrões de comportamento que variam profundamente, de indivíduo para indivíduo conforme o tempo e as suposições inter-relacionais sobre o comportamento humano.

Portanto o desempenho é um assunto que vem preocupando os profissionais de Recursos Humanos, concebida para a orientação, avaliação e promoção do crescimento profissional e pessoal, tem-se tornado fonte de insatisfação, frustração e desprestígio que a criaram. As insatisfações desses processos são tantos que iremos trabalhar para que possamos, melhorar essas pessoas para que se tornem eficazes diante das situações existentes.

A avaliação do desempenho torna-se a objetividade como trato devido as inúmeras teorias para tão pouca prática. A ótica da necessidade dar-lhe através de um tratamento mais técnico e fundamentado em outras abordagens novas. Portanto devemos ver a avaliação de desempenho como uma linguagem empresarial, mais ampla, objetiva que abrange a linguagem utilizada na Administração de Recursos Humanos. Consideramos que o desempenho é um processo amplo que se desenrola dentro da organização com o objetivo de

quais informações que suprirá as necessidades desempenhadas de clientes.

A abordagem que desejamos nos redirecionam a avaliação do desempenho trata-se do processo da produção de resultados capazes de fazer com que a organização seja estruturada como um modelo dinâmico em permanente processo de atualização e aperfeiçoamento das pessoas a qual atribui a elas dentro do seu esquema de funcionamento que devem ser explícitos e amplamente divulgadas as aplicações dados aos resultados obtidos pelo processo de avaliação.

Podemos dizer que a avaliação pode aumentar mais ainda a apreciação sistemática do desempenho de cada indivíduo dentro da organização no cargo a qual ele ocupa, bem como o seu potencial em relação ao seu desempenho. A maior parte das organizações tem como a avaliação do desempenho como um processo para julgar ou estimular o valor, a excelência, as qualidades de algumas pessoas e das empresas, e através dessa prestação de serviço que podemos localizar os meio pelos quais podemos identificar os problemas de supervisão e gerência e de integração das pessoas perante a organização.

2.4 A responsabilidade pela avaliação do desempenho

Nas organizações podemos estabelecer meios pelos quais de fazer programas para eliminar ou centralizar problemas adequadas aos gerentes conjuntamente aos indivíduos e a equipe de trabalho ou a uma comissão de avaliação do desempenho, não deixando de ressaltar as alternativas que envolve uma filosofia de ação.

A dinâmica da avaliação está respaldada na definição dos padrões de desempenho, os quais constituem parâmetros ou pontos de referência para a execução de um determinado trabalho. O padrão do desempenho deve ser inteiramente viável para o empregado, pois de nada adianta se implantar padrões irrealis que os funcionários não possam alcançar no seu

desempenho. Um padrão de desempenho eficiente e que seja perfeitamente alcançável pelo empregado avaliado que deve possibilitar uma avaliação objetiva e imparcial, considerando as variáveis que contribuiu, direta ou indiretamente, para a consecução dos objetivos propostos.

2.5 Objetivos da avaliação do desempenho

A avaliação do desempenho é um assunto que desperta inúmeras demonstrações favoráveis e outras extremamente contrárias de forma direta ou indireta, a um levantamento das necessidades de formação de empregado avaliado, quando isso acontece, a descrição dos padrões se dá através dos resultados obtidos da observação do cargo, ou de entrevistas realizadas com o supervisor indireto do avaliado.

Desde o início dos tempos, o ser humano procurou avaliar coisas, animais e pessoas, que cujo objetivo principal é conseguir que os membros centrais trabalhe e orientem no sentido de desenvolver os procedimentos básicos que leva o sistema dos Recursos Humanos torna-se parte atuante da estratégia gerencial, cujo propósito central é conseguir que os membros da equipe de trabalho que constitui técnicas que orientem seus esforços no sentido dos objetivos da empresa.

Os objetivos da avaliação do desempenho humano constituem variáveis dependente da própria política da organização em particular e representada pela política de recursos humanos, que possibilita o melhor aproveitamento e desenvolvimento do empregado aos requisitos do cargo a qual ocupa e que a próxima das qualificações exigidas pela organização baseada numa avaliação adequada que na sua plenitude, permitida que sejam oferecidas oportunidades para que hajam boas relações humanas e pela satisfação dentro do ambiente de trabalho.

Acredita-se que a ligação do trabalhador com a empresa seja um elo habitual.

Portanto não se deve negar que, em condições favoráveis, cada pessoa exerça com naturalidade seu poder criativo, buscando seu próprio referencial de auto-identidade e auto-estima. A motivação é considerada um aspecto intrínseco às pessoas; ninguém pode motivar ninguém, porque a motivação específica para o trabalho depende do sentido que se dá a ele.

A partir da humanização da teoria da administração e com o surgimento da Escola das Relações Humanas, ocorreu uma reversão de abordagem, e a preocupação principal dos administradores passou a ser o homem. Os mesmos aspectos anteriormente colocados com relação a máquina passaram a ser colocados agora com relação ao homem. (Chiavenato, 2002, pág. 93)

O que condiciona o ser humano dentro da organização, é o desejo de se sentir importante e necessário para a organização da qual ele participa. É o reconhecimento pelo que faz e o respeito por meio de tratamento para manter seu amor próprio.

Sabe-se que a forma de avaliar o desempenho não é nova desde que o homem passou trabalhar empregado começou ser avaliado.

A história diz que no século IV antes da formulação companhia de Jesus, Santo Inácio de Loyola utilizava um sistema de relatórios e notas das atividades e do potencial de cada um dos seus jesuítas. O sistema era para a auto-classificações feitas pelos membros da ordem através de relatórios eram supervisionados as atividades de seus subordinados, também eram feitos relatórios especiais por jesuítas que acreditasse ter informações sobre seu próprio desempenho ou dos colegas. E já o superior poderia ter acesso de outra maneira.

O serviço público federal dos Estados Unidos implantou em 1842 sistemas de relatórios a mais para avaliar o desempenho dos funcionários. O exercício americano desenvolveu seu sistema em 1880. E em 1918 a **General Motors** já tinha seu sistema de avaliação para seus executivos, portanto, após a Segunda Guerra Mundial as empresas tiveram uma ampla divulgação dos sistemas de avaliação do desempenho.

O desempenho de funcionários para o âmbito organizacional de uma empresa de médio porte, varia de pessoa para pessoa e depende de fatores que condicionam e que os influenciam. O esforço de cada um depende das habilidades e capacidades para desempenhar

o seu cargo ou função.

O crescimento geral para o indicador de competências permite-lhe a si e aos outros avaliá-lo, é o resultado do potencial de cada um que ocupa o cargo que lhe foi atribuído, o qual serve para julgar ou estimular o seu valor, excelência ou qualidade dentro da organização.

A avaliação não é um fim em si mesma, mas um instrumento, um meio, uma ferramenta para melhorar os resultados dos recursos humanos da organização. Para alcançar esse objetivo básico – melhorar os resultados dos recursos humanos da organização –, a avaliação do desempenho procura alcançar uma variedade de objetivos intermediários. (Chiavenato, 2002, pág. 101)

Para alcançar esse objetivo básico – melhorar os resultados dos recursos humanos da organização – a avaliação do desempenho procura alcançar uma variedade de objetivos intermediários.

A avaliação do desempenho pode ter objetivos intermediários que é adequação do indivíduo ao cargo; treinamento; promoções; incentivo salarial ao bom desempenho; melhoria das relações humanas entre superiores e subordinados.

O desempenho é comportamento do indivíduo no sentido de efetivar o alcance dos objetivos formados, constitui estratégia individual para alcançar os objetivos pretendidos. Para que esse indivíduo cresça com o desempenho na organização ele precisa de atributos para garantir o sucesso: sendo otimista, persistente, organizar eficazmente, observar o princípio da ética. Ser competente: ter bons conhecimentos, manter níveis elevados. Competência emocional: gerar espírito de colaboração, gerir stress (pressões, esgotamento, gestão pessoal), saber resolver situações difíceis.

Um padrão de desempenho eficiente e que seja perfeitamente alcançável pelo empregado deve conter entre outras características básicas: é o ser viável, específico, atualizado e mensurável.

A melhoria do desempenho parece ter muito maior possibilidade de ocorrer quando se utiliza fixação de metas. Trata-se aqui não apenas da avaliação do desempenho do indivíduo aos olhos do seu gerente, mas também de sua auto-apreciação, de sua auto-avaliação, de seu próprio orgulho de realização, que constituem componentes

motivacionais extremamente importantes. (Chiavenato, 2002, pág. 136)

Um estudo para verificar a eficácia do programa de avaliação do desempenho deu muita atenção à entrevista entre subordinado e seu gerente, a discussão aberta parece motivar o indivíduo a melhorar o seu desempenho. Com o resultado desse estudo os autores defendem maior participação do empregado na colocação dos objetivos de seu próprio trabalho como meio de obter-se um efeito resultante favorável sobre o moral e o desempenho individual.

Em algumas empresas no Brasil os seus administradores fazem avaliação do desempenho através de uma comissão especializada somente para este fim a qual quem faz parte dessa comissão são os elementos que trabalham em diversos órgãos e departamentos da própria empresa. Portanto estamos falando que cada membro terá a sua participação no julgamento e as responsabilidades perante o todo.

Podemos dizer que o desempenho pode ser feito por métodos que podem variar intensamente, geralmente e sistemático e atende a determinado objetivo com base em uma política de pessoal. Tendo que é relativamente comum encontra empresas conforme o nível e as áreas de distribuição do seu pessoal que podem ser: lojista, burocrático, de nível de supervisão de nível de chefia, de executivos de venda etc.

As empresas precisam estar muito bem preparado para desenvolver a avaliação por meio de comissões, que deverá ser feita pelo supervisor e mais tarde apresentará e discutirá com os membros da comissão, logo os profissionais são selecionados para definir em cada empregado as qualidades a qual se pretende avaliar. Já outras organizações utilizam os métodos para facilitar as comparações entre os funcionários, pois constitui uma técnica imprescindível nas atividades administrativas das organizações.

A empresa deve dar ao subordinado uma idéia de como está se desempenhando no seu trabalho, salientando seus pontos fortes e pontos fracos, e comparando com os padrões de desempenho esperado. Muitas vezes, o empregado acredita subjetivamente que está indo bem, e pode desenvolver uma idéia distorcida a respeito do seu desempenho ideal, ele precisa saber

o que o gerente está achando de seu trabalho para que possa ajustar e adequar o seu desempenho aos padrões esperados.

O treinamento oferecido ao cliente das empresas engloba técnicas destinadas a crescer e atrair clientes, estabelecendo um relacionamento mais profícuo e duradouro, pois meio de sua fidelização, constituindo-se, de fato, num diferencial competitivo em relação aos concorrentes. Podemos dizer que o treinamento é uma forma de educação especializada, visando preparar o indivíduo para desempenhar mais eficiência e eficazmente suas tarefas laborais e melhorar o relacionamento intra e intragrupal.

Os programas de treinamento são apenas uma peça de uma série de ferramentas com as quais as empresas podem buscar a fidelização de seus funcionários, constituindo um envolvimento de todo o seu quadro funcional em torno das metas e objetivos traçados pela organização. Outra maneira é o uso de benefícios e premiações que se baseiam no relacionamento do trabalho desenvolvendo por suas equipes de trabalho.

Faz poucos anos que o treinamento passa a fazer parte com maior frequência, do dia-a-dia das empresas brasileiras. Mas, infelizmente muitas delas ainda não têm seus empregados. As empresas veem o treinamento como um diferencial competitivo, como um instrumento que tem retorno garantido em forma de aumento de produtividade e lucratividade, e não como um gesto desnecessário de eficácia duvidosa.

A importância de treinar pessoas é tão grande que muitas empresas organizam suas próprias escolas de treinamentos, no entanto há outras que preferem fazer parcerias com institutos que prestam treinamento e qualificação de mão-de-obra, como no caso do Sebrae e outros centros.

O treinamento obedece a um programa preestabelecido a adaptação do homem ao trabalho, atitudes aos aspectos da organização, da tarefa e do ambiente organizacional e o desenvolvimento de habilidades.

Hoje no mundo globalizado em que vivemos o treinamento é considerado um meio de desenvolver a competência das pessoas, para que elas se tornem mais criativas, produtivas e inovadoras para contribuir com a organização e se torne mais valioso.

Tudo em vista que o treinamento é uma parte lucrativa que permite e leva as pessoas a contribuírem com os resultados do negócio, sem dizer que o treinamento agrega às pessoas, organizações aos clientes. O treinamento pode ser proposto como solução, pois acontece que o gerente pode precisar se não houver pessoas capacitadas, ou seja, pessoas com habilidades realmente haverá um problema, este que pode ser causado por uma pessoa errada no trabalho, isto quer dizer que o treinamento não vai solucioná-lo.

Se for detectado realmente que o problema é causado por falta de orientação para o trabalho, aí sim tem que fazer valer o treinamento, porque tem que por em prática a aplicação do treinamento para resolver o problema de forma produtiva e eficiente, que faça valer o que se aprendeu, e as experiências que vão demonstrar a capacidade de cada indivíduo em relação ao cliente.

O treinamento não termina no fim do curso ou da sessão, ou quando o consultor da empresa volta para casa. Dar seguimento é a parte mais importante do processo de treinamento. Entre outras coisas, ele diz a você, o gerente, quais efetivas foram as técnicas de treinamento e se o funcionário está apto a aplicar o treinamento ao trabalho, além de ajudar o funcionário a reforçar o que aprendeu. (Tysseu, 1997, pág. 71)

A pessoa responsável pelo treinamento orienta suas equipes de trabalho para as atividades básicas e levantar as necessidades do treinamento, ou seja, organizar e programar o desenvolvimento do pessoal, executar a programação e por em prática, isto é, executar a aprendizagem do resultado do treinamento. Toda a organização do treinamento leva a distribuir as atividades entre os integrantes do grupo, atribuindo a cada um dos integrantes a execução de determinadas funções, sendo que a responsabilidade maior é a do gerente, que forma, orienta e dirige toda a atuação dos colaboradores para a execução de tarefas consideradas específicas.

CAPÍTULO 3 – METODOLOGIA

Este trabalho visa à avaliação da implantação dos programas de treinamentos dos funcionários das empresas, visando a motivação e o desempenho dos mesmos diante da falta de capacitação. Utilizaremos os **Métodos Teóricos** para uma visão mais ampla, os **Métodos Empíricos** já que precisaremos de dados concretos, da realidade abordada auxiliando-nos de: Entrevistas, Questionários, História de vida, Tipos de observação e o **Método Estatístico** para analisar os resultados pesquisados e concluir nossa investigação.

3.1 Pesquisa Bibliográfica

Utilizaremos a Pesquisa Bibliográfica que nos dará enriquecimento em nosso projeto através de teóricos, especialistas na área de administração, teremos uma visão maior das empresas investigadas, onde utilizaremos fontes deixadas por outras pessoas como livros, revistas, documentários, artigos e internet.

3.2 Pesquisa Documental

Utilizaremos a Pesquisa Documental onde comprovaremos através de documentos privados e específicos.

Para isso utilizaremos os seguintes documentos:

- 1 – Cadastro de empregados.
- 2 – Folha de pagamento.
- 3 – Controle de planejamento e treinamento de funcionários.
- 4 – Controle de avaliação do desempenho.

5 – Cadastro de clientes.

3.3 Pesquisa de Campo

A pesquisa de campo faz-se-á:

3.3.1 Universo e Amostra:

O universo pesquisado compreenderá os funcionários, fornecedores, gerentes, administradores e clientes das empresas **DIBRASA**, **BRASILLOJAS** e **IMPERIAL MOTOS**, que são aproximadamente 8.942 pessoas, determinou-se através da teoria da amostragem o 4,09%, onde 16,3% (n=17) de funcionários são da **DIBRASA**, 1,2% (n=8) de funcionários são da **BRASILLOJAS** e 23,8% (n=21) de funcionários são da **IMPERIAL MOTOS** que são aproximadamente 366 pessoas.

Tabela 3.3.1 Universo Analisado da Pesquisa de Campo

Empresa	Nº de Func.	Nº de Fornec.	Nº de Gerente	Nº de Administ.	Nº de Clientes
Dibrasa	36	66	01	01	1.321
Comercial Brasillojas	25	657	01	02	5.700
Imperial Motos	19	67	01	01	1.044
Total	80	790	03	04	8.065
Universo	8.942		Amostra	366	

3.3.2 Procedimentos para a coleta de dados:

Analisaremos as seguintes informações referente ao período estudado:

- Nível de satisfação dos clientes com respeito a qualidade do produto.
- Nível de satisfação dos funcionários da empresa.
- Estruturação da empresa.

- Nível de insatisfação dos clientes referente ao atendimento.
- Nível de motivação.
- A imagem da empresa perante os clientes.
- Respeito a individualidade de cada uma na empresa.
- Insatisfação do empregado perante a empresa.
- Comportamento dos funcionários dentro do contexto de trabalho.
- A auto-estima dos funcionários.
- Cooperativismo entre profissionais.
- Ambiente de trabalho agradável.
- Relacionamento interpessoal agradável.
- Método de treinamento adequado.
- Qualidade no atendimento aos clientes.

3.3.3 Instrumentos utilizados

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

3.3.4 Sujeitos Entrevistados

Tabela 3.3.2 Amostra Selecionada na Aplicação de Questionários

Empresa	Nº de Func.	Nº de Fornec.	Nº de Gerente	Nº de Admin.	Nº de clientes
Dibrasa	17				110
Comercial Brasillojas	8				110
Pericumã Motos	21				100
Total	66				300
Amostra			366		

3.4 Pesquisa de Estudo de caso

Tabela 3.4.1 Universo Analisado na Pesquisa de Estudo de Caso

Empresa	Nºde Func.	Nº de Fornec.	Nº de Gerente	Nºde Administ	Total
Comercial Brasillojas	25	657	01	02	685
Dibrasa	36	66	01	01	104
				Total	789

A pesquisa estudo de caso faz-se-á:

3.4.1 Universo e Amostra

O universo pesquisado compreenderá o nº de funcionário, gerente e administradores da **DIBRASA** e **BRASILLOJAS** que são aproximadamente o 1,92% (n=2), da **DIBRASA** 0,1% (n=1) de clientes da **BRASILLOJAS** que correspondem a 3 pessoas entrevistadas.

3.4.2 Procedimento para coleta de dados

- Se analisará as seguintes informações referente ao período estudado.
- Pela sua capacidade e desempenho.
- Fidelidade aos compromissos.
- Fornecedor de opiniões.
- A empresa acima de tudo.
- Competência e eficiência.
- Veste a camisa da empresa.
- Respeito à individualidade.

- Idéias respeitadas pelos colegas.
- Ética profissional.
- Responsabilidades na realização das tarefas.
- Boa conduta nas suas atitudes.
- Decepção perante os clientes.
- Preconceito por desigualdade social.
- Discriminação por racismo.
- Desigualdade por religião.

3.4.3 Instrumentos utilizados

Se utilizará entrevistas semi estruturadas com perguntas abertas, (focalizadas, clínicas dirigidas) auxiliando-nos da observação sistemática, participante natural e artificial em equipe e na vida real.

3.4.4 Sujeitos entrevistados

Funcionários, gerentes, administradores da empresa **Comercial Brasillojas Ltda**

Filial.

Tabela 3.4.2 Amostra Seleccionada na Aplicação de Entrevistas da Empresa

Dibrasa	Nº de Func.	Nº de Fornec.	Nº de Gerente	Nº de Administ.	Total
% de Entrevistados	70,5%	17,6%	5,8%	5,8%	100%
Nº de Funcionários	12	3	01	01	17

Tabela 3.4.3 Amostra Seleccionada na Aplicação de Entrevistas da Empresa

Comercial Brasillojas	Nº de Func.	Nº de Fornec.	Nº de Gerente	Nº de Administ.	Total
% de Entrevistados	0,1%				100%
Nº de Funcionários	01				01

CAPÍTULO 4 – ANÁLISES E DISCUSSÕES

O mundo atual é uma sociedade institucionalizada e composta de organizações. Todas as nossas atividades estão voltadas para a implantação do programa de treinamento no âmbito organizacional.

Para que isso aconteça teremos que procurar embasamento nos procedimentos utilizados das pesquisas feitas dentro das empresas **DIBRASA, BRASILLOJAS** e **IMPERIAL MOTOS**, localizadas na cidade de Pinheiro.

Não deixando de ressaltar as dificuldades encontradas durante a aplicação dos questionários em relação às pessoas entrevistadas, pois muitas não quiseram dar suas opiniões sobre as questões devido o seu comprometimento, sendo que foi explicada que seria facultativa a sua identificação. Já outras fizeram questão de responder, pois acham que só assim conseguirão melhorias dentro dessas empresas.

Durante as nossas pesquisas encontramos insatisfações, tanto sobre os funcionários quanto aos clientes, desta forma, estamos trabalhando para que haja melhoria dentro dessas organizações, aplicando programas que irão ajudar na conscientização dos mesmos, assim, alcançaremos o nosso maior objetivo que é o crescimento dessas empresas dentro do contexto empresarial, fazendo com que elas se adaptem as mudanças impostas pelo mercado.

É importante salientar que a sociedade sendo consumidora dos serviços oferecidos pelas empresas e clientes da área, será ela a maior beneficiada devido a desenvoltura mostrada pelos funcionários, pois sabem que terão um maior rendimento no aumento da produtividade.

De acordo com a pesquisa feita com relação a sexo e faixa etária a **DIBRASA** com 88,22% (n=15) dos funcionários são masculinos, onde 5,88% (n=1) têm menos de 25 anos, enquanto que 41,17% (n=7) têm idade entre 25 e 35 anos, portanto, com o mesmo

índice a faixa etária corresponde acima de 35 anos, 11,76% (n=2) são do sexo feminino com a faixa etária entre 25 e 35 anos.

Já na **BRASILLOJAS** com 53,56% (n=15) são do sexo masculino, 10,71% (n=3) a faixa etária é menos de 25 anos, portanto, 32,14% (n=9) têm idade entre 25 e 35 anos, entretanto, 10,71% (n=3) são acima de 35 anos. Já com 46,41% (n=13) refere-se ao sexo feminino, 17,85% (n=5) afirmaram terem menos de 25 anos coincidindo com o mesmo índice a idade entre 25 e 35 anos, sendo que 10,71% (n=3) são da faixa etária acima de 35 anos.

Na empresa **IMPERIAL MOTOS** 38,09% (n=8) referem-se ao sexo masculino, onde 9,52% (n=2) tem menos de 25 anos, já 28,57% (n=6) estão entre 25 e 35 anos, 61,90% (n=13) relaciona-se os do sexo feminino, já 4,76% (n=1) corresponde a idade relacionada a menos de 25 anos, 42,86% (n=9) afirmaram terem entre 25 e 35 anos de idade, entretanto, 14,28% (n=3) com idade acima de 35 anos.

e organizar todos os itens

Tabela 4.1: Análise entre Sexo ~~X~~ Faixa Etária na empresa em estudo

FAIXA ETÁRIA	SEXO			
	Masculino		Feminino	
	F	%	F	%
DIBRASA				
Menos de 25 anos	1	5,88		
Entre 25 e 35 anos	7	41,17	2	11,76
Acima de 35 anos	7	41,17		
TOTAL	17		100%	
BRASILLOJAS				
Menos de 25 anos	3	10,71	5	17,85
Entre 25 e 35 anos	9	32,14	5	17,85
Acima de 35 anos	3	10,71	3	10,71
TOTAL	28		100%	
IMPERIAL MOTOS				
Menos de 25 anos	2	9,52	1	4,76
Entre 25 e 35 anos	6	28,57	9	42,86
Acima de 35 anos			3	14,28
TOTAL	21		100%	

Esta análise realizada entre o sexo e a faixa etária dos funcionários das empresas pesquisadas nos dará subsídios para que possamos fazer um comparativo e ao mesmo tempo saber a preferência dos administradores em relação aos seus futuros empregados.

Fizemos esta pesquisa para que através destes dados obtidos, possamos ter uma

avaliação das reais necessidades dos clientes com relação a sexo e faixa etária, sabendo-se que existem clientes com diferentes opiniões em relação ao atendimento recebido.

É de total importância procurarmos subsídios que nos leve a encontrar resultados para resolver as dificuldades existentes dentro das organizações para que haja melhor assistência aos seus clientes.

“A crise da masculinidade tem sido apontada como uma das principais conseqüências do movimento feminista. De forma na sutil, muitos jornais e revistas assinalam que essa crise foi, em grande parte, provocada pela mudança no papel delas. É curioso perceber a vitimização dos homens nesses discursos.” (Goldenberg, 2003, p. 83)

Comparando as três empresas pesquisadas, observamos no que diz respeito ao sexo a **DIBRASA** com 88,22% (n=15) e a **BRASILLOJAS** com 53,56% (n=15) dos funcionários são do sexo masculino, já, mas no que ocorre também com 46,41% (n=13) são do sexo feminino aproximando-se de um equilíbrio. Já na **IMPERIAL MOTOS** destacamos a grande maioria, onde 61,90% (n=13) são representadas pelas mulheres.

No que se refere à segunda variável onde destacamos a empresa **DIBRASA** com 52,93% (n=9) dos clientes entrevistados possuem idade entre 25 e 35 anos e ainda 41,17% (n=7) acima de 35 anos. Já na **BRASILLOJAS** com 28,56% (n=8) representam um quadro mais jovem lotados entre aqueles com menos de 25 anos e 49,99% (n=14) representados por aqueles entre 25 e 35 anos. Assemelhando-se assim a **IMPERIAL MOTOS**, onde 14,28% (n=3) possuem menos de 25 anos e na sua maioria 71,43% (n=15) estão identificados naqueles que possuem entre 25 e 35 anos.

Como você considera que a política sexo X idade esta sendo trabalhada para que aja igualdade?

O funcionário 1 da empresa **Brasillojas** diz:

“Em uma empresa pinheriense tem essa política sexo X idade e sim uma política de profissionalismo [...]”

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

“Selecionando o empregado pela sua capacidade profissional, melhora a qualidade

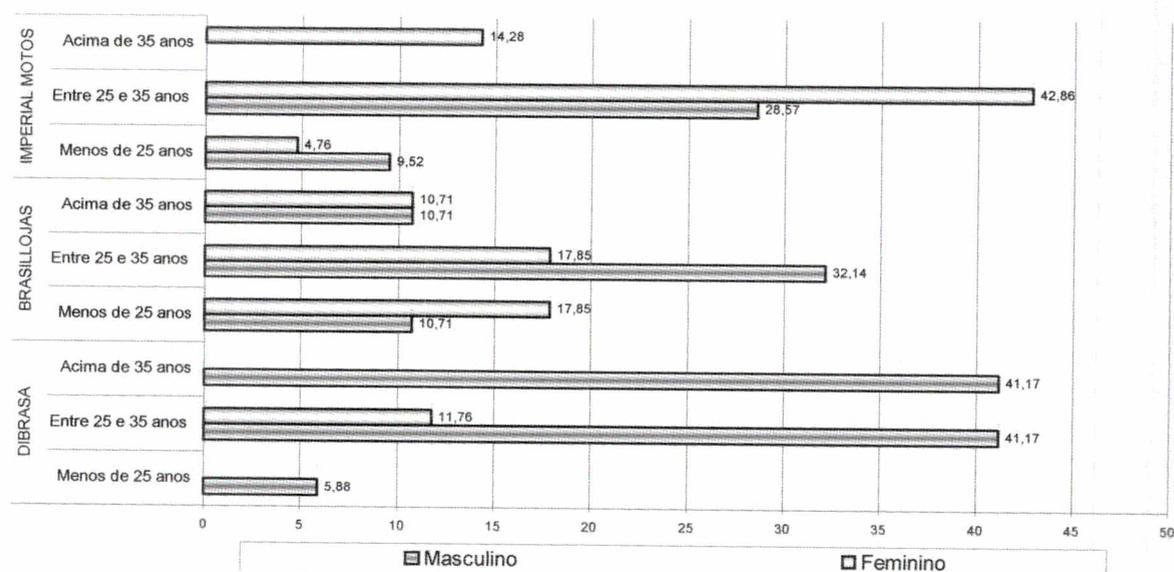
da empresa e o crescimento do funcionário.”

Coincidindo o funcionário 2 da empresa **Dibrasa** quando diz:

“[...] assim como a qualificação profissional também cabe a cada um saber o seu potencial [...]”

Ao final das pesquisas observamos o perfil dos clientes hoje está bem dividido, já que o mercado de trabalho está ocupado por homens e mulheres, no entanto, são clientes em potenciais. É preciso que as empresas mantenham hoje estratégias para cada faixa etária, com relevância aos que estão entre 25 e 35 anos, onde destacamos o número maior de clientes entrevistados. As empresas deverão manter em seus quadros de funcionários profissionais qualificados para perceber o cliente potencial que visita sua loja. Deixando de julgar o cliente pela aparência ao pelo sexo, ou seja, as pessoas estão procurando emprego cada vez mais cedo e o número de mulheres que conquistaram seu espaço é crescente, no entanto, um forte reflexo de clientes novos no mercado. Destacamos a empresa **IMPERIAL MOTOS**, que tem seu quadro funcional mais significativo representados pelo sexo feminino, mostrando que cada vez as mulheres buscam sua fatia no mercado de trabalho. Observamos que nas empresas de Pinheiro não existem desigualdades entre o sexo X idade e sim uma concorrência entre os mesmos para chegar, ou seja, alcançar um melhor cargo que a empresa oferece.

Gráfico 4.1: Análise entre Sexo X Faixa Etária na empresa em estudo



4.1 As necessidades da aplicação do programa de treinamento nas empresas da cidade de Pinheiro

Ao levantarmos os dados dos questionários aplicado na empresa **DIBRASA** referente à escolaridade e o tempo de serviço dos funcionários, observou-se que 37,05% (n=8) dos funcionários concluíram o ensino fundamental sendo que 11,76% (n=2) tem menos de 1 ano na empresa, e ocorre que 29,41% (n=5) estão efetivados na entidade entre 1 a 4 anos, e ainda 5,88% (n=1) executam as atividades da empresa acima de 4 anos. Vimos também que 35,18% (n=6) dos funcionários fizeram o ensino médio, asseguram que 5,88% (n=1) estão trabalhando na empresa a menos de 1 ano, sendo que 17,64% (n=3) foram admitidos na empresa entre 1 a 4 anos, ocorre que 11,76% (n=2) trabalham na entidade a mais de 4 anos. Admitimos que 17,64% (n=3) dos funcionários já possui o nível superior e trabalham na empresa entre 1 a 4 anos.

De acordo com os dados coletados na empresa **BRASILLOJAS** os que estão afirmando que 17,85% dos funcionários possui o ensino fundamental desses 7,14% (n=2) estão atuando na empresa a menos de 1 ano, porem 7,14% (n=2) estes permanece na entidade entre 1 a 4 anos contudo 3,17% (n=1) cumprem as atividades relacionadas a empresa a mais de 4 anos. Acreditamos que 78,55% dos funcionários concluíram o ensino fundamental, contudo 21,42% (n=6) já estão participando da empresa menos de 1 ano, porem 32,14% (n=9) tem entre 1 a 4 anos, entretanto 21,42% (n=6) já estão no quadro funcional a mais de 4 anos e 3,57% (n=1) não optaram em responder o tempo de serviço que está na empresa. Observamos que 3,57% (n=1) possui o ensino superior e que foi admitido a mais de 4 anos.

Na empresa **IMPERIAL MOTOS**, 28,56% dos funcionários possuem o ensino fundamental, sendo que 4,76% (n=1) estão executando atividades da empresa a menos de 1 ano, porem 19,04% (n=4) estão efetivados na empresa entre 1 a 4 anos, de outra forma 4,76% (n=1) onde afirmam terem mais de 4 anos, desses questionários aplicados 61,89% dos

funcionários afirmam que tem nível médio, sendo que 4,76% (n=1) indica que faz parte da empresa a menos de 1 ano e 38,09% (n=8) foram efetivados pela empresa entre 1 a 4 anos e 19,04% (n= 4) tem mais de 4 anos. Observamos que 4,76% (n=1) fizeram o ensino superior e estão prestando serviço a menos de um ano. Consideramos que 4,76% (n=1) não optou por dizer sua escolaridade mais que estar participando do quadro funcional entre 1 a 4 anos tendo um bom rendimento durante esse período.

Tabela 4.1.1: Análise entre Escolaridade X Tempo de serviço

HÁ QUANTO TEMPO TRABALHA NESSA EMPRESA	ESCOLARIDADE							
	Fundamental		Médio		superior		Não optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%
DIBRASA								
Menos de 01	2	11,76	1	5,88	3	17,64		
Entre 1 e 4 anos	5	29,41	3	17,64				
Acima de 4 anos	1	5,88	2	11,76				
Não optou								
TOTAL	17				100%			
BRASILLOJAS								
Menos de 01	2	7,14	6	21,42				
Entre 1 e 4 anos	2	7,14	9	32,14				
Acima de 4 anos	1	3,57	6	21,42	1	3,57		
Não optou			1	3,57				
TOTAL	28				100%			
IMPERIAL								
Menos de 01	1	4,76	1	4,76	1	4,76		
Entre 1 e 4 anos	4	19,04	8	38,09			1	4,76
Acima de 4 anos	1	4,76	4	19,04				
Não optou								
TOTAL	21				100%			

Esta análise do grau de escolaridade e o tempo de serviço nos dará subsídios para a obtenção dos resultados no atendimento, proporcionado aos funcionários a necessidade da implantação dos programas de treinamento.

Fizemos esta pesquisa para que através desses dados possamos ter uma avaliação das reais necessidades dos funcionários, em questão a escolaridade e o tempo de serviço deles dentro da empresa em que trabalha.

É de total importância procurarmos subsídios que nos leve a encontrar resultados para nos ajudar a resolver as falhas existentes dentro da organização, fazendo com que criemos oportunidades para a melhoria do ensino, deixando que os funcionários tornem-se

fiéis devido o tempo de serviço. Para total realização pessoal e profissional dos funcionários e dessa maneira fazer com que os clientes sintam satisfeitos pelo fato de terem suas necessidades realizadas. “[...] A maior oferta de informação também faz com que ele crie um percurso próprio na aquisição do conhecimento; afirma Dallari [...]” (Revista Nova Escola, edição 161, pág. 18).

No que diz respeito ao cruzamento, observou-se que na empresa **DIBRASA** 37,05% (n=8) dos funcionários entrevistados possuem o nível de escolaridade fundamental, valendo ressaltar que 35,18% (n=6) já concluíram o ensino médio enquanto que na **BRASILLOJAS** 78,55% (n=22) esclareceu já terem cursado até o nível médio de escolaridade, onde se assemelham as empresas **IMPERIAL MOTOS** onde 61,89% (n=14) também afirmam terem alcançado o ensino médio de conhecimento. Observou-se que as três empresas pesquisadas assemelham-se no que se refere já terem em seu quadro funcional profissionais com nível superior, onde que na **DIBRASA** 17,64% (n=3), na empresa **BRASILLOJAS** 3,57% (n=1) e na **IMPERIAL MOTOS** 4,76% (n=1) confirmaram tal questionamento.

Em relação à segunda variável em questão, observamos a coincidência entre as empresas pesquisadas no que a **DIBRASA** com 64,69% (n=11) a empresa **BRASILLOJAS** 39,28% (n=11) e na **IMPERIAL MOTOS** 61,89% (n=13) a maioria de seus funcionários encontram-se efetivados num período de uns quatro anos.

Contudo perguntamos aos funcionários, se: De acordo com seu grau de instrução a que contribui para sua permanência dentro da empresa em que trabalha?

O funcionário 1 da empresa **Brasillojas** diz:

“Além do meu grau de instrução eu permaneço na empresa pela minha capacidade profissional, honestidade e sinceridade [...]”

Sendo que o funcionário 1 da empresa **Dibrasa** diz:

“Procuro desempenhar minhas funções de maneira surpreendente, produzindo mais que o esperado.”

Coincidindo o funcionário 2 da empresa **Dibrasa** diz:

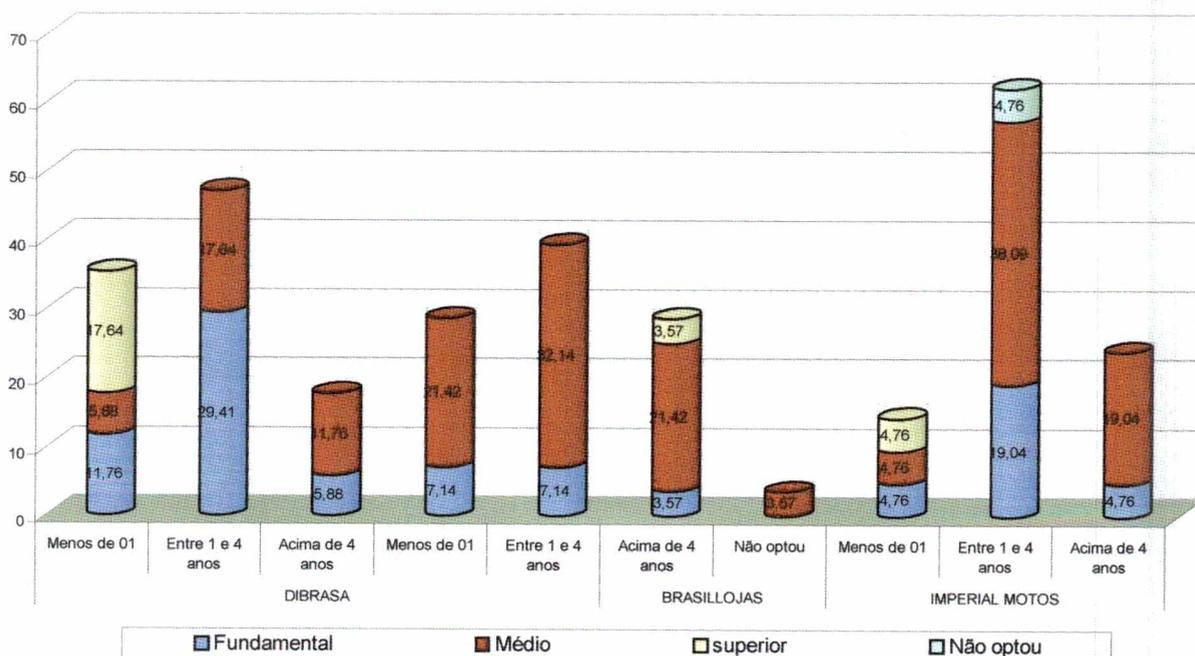
“[...] qualificação profissional e mudanças tecnológicas e de mercado.”

Chegamos à conclusão que o nível de escolaridade e o tempo de serviço dos funcionários é de grande importância para o crescimento das empresas, pois o mercado de hoje necessita de pessoas cada vez mais capacitadas.

Entretanto, as três empresas a que mais se destacou com a maior quantidade de funcionários com o nível superior foi a DIBRASA. Afinal quem faz a diferença dentro de uma organização não é o produto oferecido, e sim seus funcionários com suas habilidades no desenvolvimento de suas funções, que é de grande valor no mercado.

Portanto observamos que os entrevistados afirmaram que a qualificação profissional é prioridade dentro do mercado de trabalho, para que possam, se adequar as mudanças que hoje são rápidas.

Gráfico 4.1.1: Análise entre Escolaridade X Tempo de serviço



A partir do cruzamento feito de como foi o processo de seleção e por quem foi selecionado verificou-se na empresa DIBRASA que 29,40% dos funcionários fizeram o

processo de seleção através de testes, desses 17,64% (n=3) disseram que foram selecionados para participar do quadro funcional pelo gerente e 5,88% (n=1) foram admitidos por uma empresa especializada, o mesmo numero estão trabalhando e receberam informação dos funcionários do Recursos Humanos. Já 11,76% (n=2) admitem que todo o processo de seleção foi feito por entrevista realizadas diretamente pelo gerente. Porém 41,17% (n=7) estão participando do quadro funcional pela seleção que aconteceu diretamente pela gerencia e que foram selecionados pelo mesmo. Entretanto 5,88% (n=1) tiveram o processo de seleção e foram selecionados por outros. Dessa forma existem também 11,76% (n=2) que não optaram.

No **COMERCIAL BRASILLOJAS** 10,71% dos funcionários consideram que o processo de seleção foi através de testes e que 7,14% (n=2) foram recrutados pela gerencia e 3,57% (n=1) afirmam que foram chamados a participar da empresa por outros. Já 39,28% disseram que a seleção dos candidatos foi feita através de entrevistas, 10,71% (n=3) foram entrevistados e selecionados pelo gerente, 28,57% (n=8) concorda que foram selecionados por outros. Contudo 7,14% afirmam que foram admitidos e selecionados através da gerencia. Observamos que 10,71% (n=3) afirmam que todo processo de seleção e logo após, o grupo foi selecionado por outros. Já 32,14% dos entrevistados não optaram.

Já na **IMPERIAL MOTOS** 9,52% das pessoas tiveram o processo de seleção feita por testes, 4,76% (n=1) foram indicados pela gerencia, admitiram que foram selecionados por outros. Já 38,09% reconhecem que processo de seleção foi por entrevista e que foram selecionados a partir da gerencia da empresa. Para 33,33% dos funcionários que reconhecem que eles foram escolhidos e treinados exclusivamente pela gerencia. Já 9,52% responderam que o processo de seleção foi feito por outros e que 4,76% (n=1) admitem que trabalha na empresa tinha de ser selecionados, 4,76% (n=1) não optou por quem foram selecionados. Conhecendo as características da empresa 9,52% que não quiseram optar pelas questões feita a eles.

Tabela 4.1.2: Análise entre Como foi o processo de seleção X Por quem foi selecionado

POR QUEM FOI SELECIONADO	COMO FOI O PROCESSO DE SELEÇÃO									
	Teste		Entrevista		Gerência		Outros		Não optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
DIBRASA										
Gerente	3	17,64	2	11,76	7	41,17				
Empresa especializada	1	5,88								
Funcionários de RH	1	5,88								
Outros							1	5,88		
Não optou									2	11,76
TOTAL	17					100%				
BRASILLOJAS										
Gerente	2	7,14	3	10,71	2	7,14				
Empresa especializada										
Funcionários de RH										
Outros	1	3,57	8	28,57			3	10,71		
Não optou									9	32,14
TOTAL	28					100%				
IMPERIAL										
Gerente	1	4,76	8	38,09	7	33,33				
Empresa especializada										
Funcionários de RH										
Outros	1	4,76					1	4,76		
Não optou							1	4,76	2	9,52
TOTAL	21					100%				

Analisando o processo de seleção de quem fez, nos dará um diagnóstico da real necessidade de qualificar funcionários, para a obtenção dos resultados que influenciará na aplicação do programa de treinamento dentro das empresas.

Com esta análise feita pela nossa pesquisa realizada junto aos funcionários de diversas empresas da cidade, vimos a real necessidade de implantarmos o processo de seleção que fará com que os próprios gerentes sintam-se responsáveis pela qualidade dos funcionários que atual dentro de sua empresa.

Sabendo-se que as empresas investem na qualificação de seus funcionários para que haja melhor rendimento, podemos ressaltar que bons resultados surgem a partir das relações existentes entre patrão e empregado que de certa forma faz com que o empregado sinta a sua auto-estima, tornando-se mais exigente em direção a novos horizontes. Esta é uma decisão estratégica e a estratégia faz parte dos recursos que o administrador tem em suas mãos.

A seleção é um processo de comparação entre duas variáveis; de um lado, os requisitos do cargo a ser preenchido e, de outro lado, o perfil das características dos candidatos que se apresentam. A primeira variável é fornecida pela análise do cargo, enquanto a segunda é obtida por meio de aplicação das técnicas de seleção [...].

(Chiavenato, 2002, , p. 225)

Após o cruzamento feito detectou-se que na empresa **DIBRASA**, 41,17% (n=7) dos funcionários entrevistados foram selecionados diretamente pela gerência, ocorrendo uma semelhança entre as empresas **BRASILLOJAS**, onde que, 39,28% (n=11) e na empresa **IMPERIAL MOTOS** 38,09% (n=8) o método usado para o processo de seleção foi à entrevista.

E ainda no que se refere a segunda variável, observou-se que tanto na empresa **DIBRASA**, onde 70,57% (n=12) quanto a empresa **IMPERIAL MOTOS** no que ocorreu que 76,18% (n=16) quem selecionou foi o próprio gerente, divergindo assim a empresa **BRASILLOJAS**, onde 24,99% (n=7) foram recrutados por empresas especializadas em recursos humanos.

Contudo perguntamos aos funcionários, se porque você considera o processo de seleção importante para o crescimento da empresa em que trabalha?

O funcionário 1 da empresa **Brasillojas** quando diz:

“[...] o processo de seleção é importantíssimo só fica quem é capaz de realmente exercer a função, é a escolha do homem certo para o cargo certo[...]”

Assemelhando-se o funcionário 1 da empresa **Dibrasa** diz:

“Através da seleção a empresa conhece as qualidades do candidato e ficarão as pessoas capazes e novas indicadas por alguém apadrinhada[...]”

Coincidindo também o funcionário 2 da empresa **Dibrasa** quando diz:

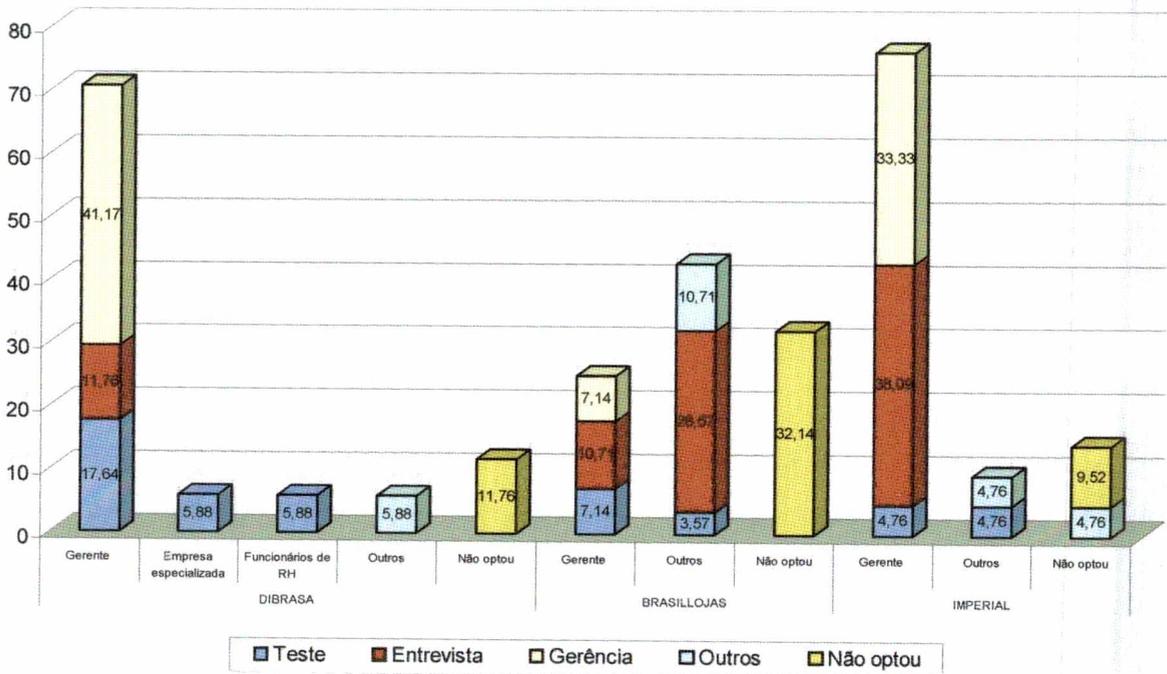
“[...] é um processo de que auxilia a contratação de profissionais potencialmente qualificados a atender os requisitos exigidos [...]”

Concluimos que as empresas pesquisadas estabelecem regras no momento de contratação para que tenham maior qualidade nos seus funcionários, sendo que os processos seletivos aplicados sempre pelas empresas são de testes, gerência e entrevistas. Destacando-se a **BRASILLOJAS** e a **IMPERIAL MOTOS**, tendo com maior índice de aproveitamento a entrevista, pois no momento que o candidato está sendo selecionado, está sendo avaliado ao mesmo tempo.

Vale ressaltar também que a estratégia de qualquer empresa é a aplicação do processo seletivo para atrair funcionários qualificados fazendo assim com que seus funcionários adquiram confiança na empresa, facilitando a cumprir as exigências impostas pela mesma.

Observamos que os funcionários compartilham da mesma opinião pois acreditam que o processo de seleção fará com que os próprios gerentes, sintam-se responsáveis pela qualidade dos funcionários que atiram dentro da sua empresa.

Gráfico 4.1.2: Análise entre Como foi o processo de seleção X Por quem foi selecionado



A partir do cruzamento feito entre a importância do desempenho dos funcionários e como você considera a sua auto-estima observou-se que 23,52% da **DIBRASA** tiveram maior rendimento, sendo 17,64% (n=3) considera a sua auto-estima boa e 5,88% (n=1) disseram que se acham regular no contexto da sua empresa. Já 52,93% consideram que é importante o desempenho dos funcionários para ter maior produtividade dentro da empresa. Pois 41,17% (n=7) afirmam que a auto-estima que é o fator primordial para a realização

profissional, porém 11,76% (n=2) admitem que auto-estima é regular devido não se sentir realizados. Já 11,76% preferem que o crescimento é de grande importância para o desempenho dos seus funcionários por isso 5,88% (n = 1) apontou como boa sua auto-estima e o mesmo numeram que demonstram serem regular em relação a sua auto-estima e com 11,76% não indicaram nada.

Já na empresa **COMERCIAL BRASILLOJAS** 57,14% disseram para ter o maior rendimento é importante o desempenho dos funcionários, pois 53,57% (n=15) consideram boa a sua auto-estima em relação a empresa que trabalha e 3,57% (n=1) disseram que é regular por não haver qualificação dos mesmos. Já 74,99% chegam a maior produtividade pelo seu desempenho, desde que 71,42% (n=20) se realizam devido seu bom desenvolvimento dentro do contexto e 3,57% (n=1) se encontram em situação regular por consideram mal a sua auto-estima. Com 10,71% estão aqueles funcionários que tem sua auto-estima respeitada perante a sua empresa, portanto considera bom. Já 21,42% acha que todo o crescimento profissional depende somente de seu desempenho, pois 17,85% (n=5) consideram-se bons em relação a sua auto-estima, portanto 3,57% (n=1) classificou-se como regular em relação ao contexto.

Na empresa **IMPERIAL MOTOS** 38,08% dos funcionários afirmam a importância do desempenho, pois 19,04% (n=4) estão realizados devido considerarem boa sua auto-estima e 19,04% (n=4) reconhecem estarem regular em relação a empresa, já 52,37% tiveram seu desempenho importante devido a maior produtividade dentro da empresa, pois 28,57% (n=6) sinalizaram boa a sua auto-estima e 23,80% (n=5) acham regular por considerarem-se desvalorizados profissionalmente. Com 4,76% os funcionários afirmam ser boa a sua auto-estima devido a importância do desempenho. Já 38,09% tiveram maior crescimento dentro da empresa por considerarem seu desempenho importante e sua auto-estima boa em relação ao contexto empresarial.

Tabela 4.1.3: Análise entre Importância do desempenho dos funcionários X Como você considera sua auto-estima

COMO VOCÊ CONSIDERA SUA AUTO-ESTIMA	IMPORTÂNCIA DO DESEMPENHO DOS FUNCIONÁRIOS									
	Maior rendimento		Maior produtividade		Auto-estima		Crescimento		Não optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
DIBRASA										
Boa	3	17,64	7	41,17			1	5,88	2	11,76
Regular	1	5,88	2	11,76			1	5,88		
Ruim										
Não optou										
TOTAL	17				100%					
BRASILLOLAS										
Boa	15	53,57	20	71,42	3	10,71	5	17,85		
Regular	1	3,57	1	3,57			1	3,57		
Ruim										
Não optou										
TOTAL	28				100%					
IMPERIAL										
Boa	4	19,04	6	28,57	1	4,76	8	38,09		
Regular	4	19,04	5	23,80						
Ruim										
Não optou										
TOTAL	21				100%					

Este cruzamento da auto-estima e do desempenho nos dará subsídios na necessidade de produzir dentro das empresas novos métodos para maior rendimento na aplicação do programa de treinamento.

Ao concluirmos esta análise realizada com os funcionários em relação a auto estima e a produtividade que cada empregado ou empresa possui podemos dizer é de grande importância para o desenvolvimento e crescimento tanta dos funcionários com gerente.

Sabendo-se que é importante o desempenho dos funcionários dentro da empresa para que haja maior rendimento, levando-se em conta o que eles têm de mais produtivo em relação ao crescimento e avaliação das metas alcançadas, observamos que os consumidores mudaram muito o seu perfil tornando mais exigentes e conhecedores dos seus direitos.

De nada adianta implantar padrões irreais se o funcionário não puder alcançá-los no seu desempenho. Desse modo, o padrão de desempenho deve possibilitar uma avaliação imparcial e objetiva levando em consideração todas as variáveis que constituem direta ou indiretamente [...]. (Carvalho et al, p. 214)

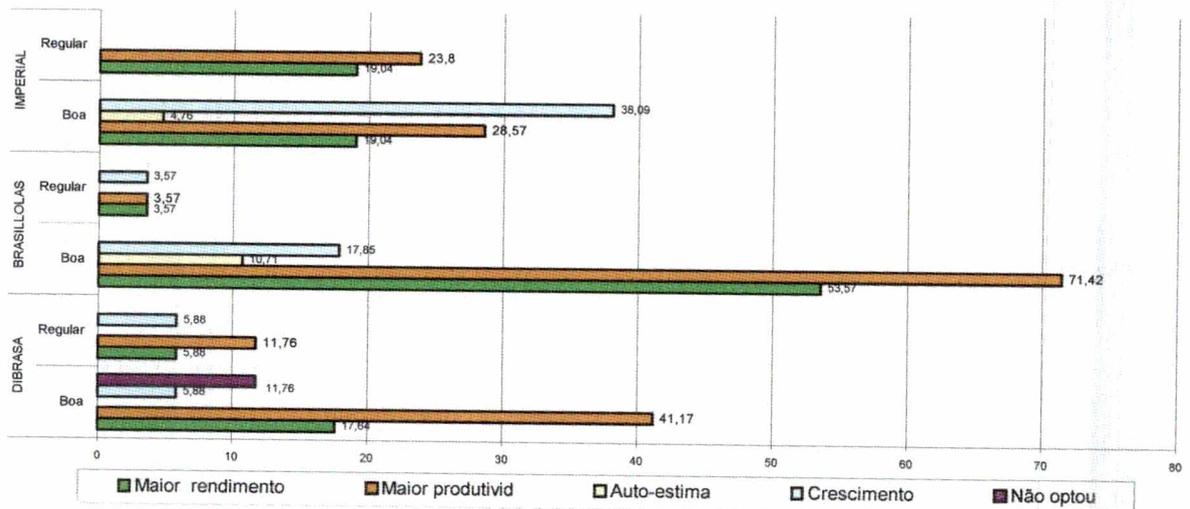
Ao compararmos o cruzamento feito detectamos que as três empresas assemelham-se no que diz respeito a maior produtividade, ou seja, na **DIBRASA** 52,93% (n=09) na **BRASILLOJAS** com 74,99% (n=21) e na empresa **IMPERIAL MOTOS** com 52,37%

(n=11) revelam que o desempenho é importante para que haja maior produtividade.

Na variável que acompanha tal cruzamento, observamos a coincidência entre as empresas pesquisadas, **DIBRASA** com 76,45% (n=13), **BRASILLOJAS** com 153,55% (n=43) e **IMPERIAL MOTOS** 90,96% (n=18) a maioria dos funcionários consideram que a auto-estima é um dos fatores de maior importância para o desenvolvimento do empregado.

É importantíssimo que as empresas acompanhem o desempenho dos funcionários considerando que o seu crescimento no mercado é influenciado na produtividade. Vale ressaltar que auto-estima dos empregados é o reflexo do desempenho no cumprimento das tarefas. Destaca-se a **BRASILLOJAS** onde os funcionários produzem em maior quantidade, acarretando assim em uma auto-estima razoável para a realização das tarefas.

Gráfico 4.1.3: Análise entre Importância do desempenho dos funcionários X Como você considera sua auto-estima



4.2 Os programas de treinamentos implantados dentro das organizações, visando melhorias no atendimento.

De acordo com a pesquisa feita na empresa **DIBRASA** 17,64% (n=3) dos funcionários receberam treinamentos ministrados pela gerência, 5,88% (n=1) admitiram que o treinamento foi compatível a função e as informações transmitidas foram bastante precisas;

5,88% (n=1) esclareceram que o treinamento serviu para o alcance de metas, 5,88% (n=1) apostam no crescimento profissional; 5,88% (n=1) tiveram aperfeiçoamento por empresa terceirizada a mesma porcentagem não opinou, 23,52% obtiveram treinamentos por funcionários, 5,88% (n=1) falam que o treinamento como alcance das metas, 5,88% (n=1) dizem que o treinamento é conciliável a função e serve para o crescimento profissional. 11,76% (n=2) não opinaram sobre o treinamento por funcionário o mesmo índice não respondeu da compatibilidade da função ocupada; 52,93% dos funcionários deixaram de opinar sobre o treinamento e a importância deste, para o cargo ocupado, 5,88% (n=1) admitem a importância do treinamento serve para crescer profissionalmente melhorando no atendimento; 5,88% (n=1) acham trazer grandes resultados desenvolvendo assim as habilidades nas organizações, 41,17% (n=7) resolveram não opinar.

Na **COMERCIAL BRASILLOJAS** 21,42% dos funcionários foram treinadas pela gerencia; 17,71% (n=3) obtiveram sucesso com, o cargo ocupado e as informações foram exatos; 3,57% (n=1) disseram estar satisfeito pois o aperfeiçoamento serviu para o alcance das metas; 3,57% (n=1) acharam por que foram treinados contribuiu bastante atingindo o crescimento profissional, 3,57% (n=1) serviu como base dando facilidades no seu desenvolvimento e habilidades. 21,42% (n=1) foram capacitados por funcionários tendo maior desenvolvimento no cargo. 10,71% (n=3) ficaram satisfeitos trazendo-lhes assim crescimento profissional, 74,99% preferiram não opinar quanto a forma de como foram treinados e influencia na função ocupada. 3,57% (n=1) deixou de opinar a respeito de quem fez o treinamento pelo fato de trazer crescimento profissional, 71,42% (n=20) não optou.

Na **IMPERIAL MOTOS** 33,32% dos funcionários indicou que foram treinados pela gerência onde 9,52% (n=2) disseram ter recebido informações precisas dentro do seu setor de trabalho e 14,28% (n=3) receberam capacitação dando suporte para alcançar suas metas, 4,76% (n=1) optaram que o treinamento facilitou no seu crescimento profissional, com

o mesmo índice disseram que as informações obtidas contribuem no desenvolvimento de habilidades. 23,8% indicaram que as orientações foram feitas por empresas terceirizadas, 4,76% (n=1) consideram as informações precisas, coincidindo o mesmo percentual que indicaram que foi importante para o alcance das metas, a mesma quantidade de funcionários sinalizaram que contribuiu no crescimento profissional, 9,52% (n=2) estão satisfeitos com o desenvolvimento das habilidades; 38,08% foram treinados por funcionários, 19,04% (n=4) tiveram informação precisas que facilitam a comunicação na empresa; 9,52% (n=2) disseram que o treinamento ajudou no alcance das metas e a mesma porcentagem obtiveram sucesso profissionalmente na empresa, 28,57% (n=6) não optaram.

Tabela 4.2.1: Análise de Houve treinamento X O treinamento foi compatível a ocupação

O TREINAMENTO FOI COMPATÍVEL A FUNDAÇÃO OCUPADA	HOUE TREINAMENTO POR QUEM							
	Pela gerência		Por empr. terceirizada		Por funcionários		Não optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%
DIBRASA								
Informações precisas	1	5,88						
Alcançar metas	1	5,88			1	5,88		
Valorização								
Crescimento profissional	1	5,88			1	5,88	1	5,88
Desenvolvimento de habilidades							1	5,88
Outros								
Não optou			1	5,88	2	11,76	7	41,17
TOTAL	17				100%			
BRASILLOJAS								
Informações precisas	3	10,71						
Alcançar metas	1	3,57						
Valorização					3	10,71		
Crescimento profissional	1	3,57			3	10,71	1	3,57
Desenvolvimento de habilidades	1	3,57						
Outros								
Não optou							20	71,42
TOTAL	28				100%			
IMPERIAL								
Informações precisas	2	9,52	1	4,76	4	19,04		
Alcançar metas	3	14,28	1	4,76	2	9,52		
Valorização								
Crescimento profissional	1	4,76	1	4,76	2	9,52		
Desenvolvimento de habilidades	1	4,76	2	9,52				
Outros								
Não optou							6	28,57
TOTAL	21				100%			

Analisando por quem foi feito o programa de treinamento com relação a compatibilidade a função que ocupa nos dará um diagnóstico do grau de aproveitamento do que se refere aos programas de treinamento implantados dentro das organizações visando

assim um melhor atendimento.

Fizemos esta pesquisa para que através desses dados possamos ter uma avaliação das reais necessidades dos funcionários em relação a quem fez o treinamento e a compatibilidade da função que ocupa dentro da organização.

É importante ressaltar o diagnostico que nos dará o grau de aproveitamento dos funcionários dentro da organização fazendo com que a empresa ofereça um melhor atendimento à todas as camadas sociais.

O treinamento é um processo educacional de curto prazo aplicado de maneira sistemática e organizada, através do qual as pessoas aprendem conhecimentos, atitudes e habilidades em função de objetivos definidos. O treinamento envolve a transmissão de conhecimentos [...]. (Chiavenato, 2002, p. 497)

Com este cruzamento observamos que as três empresas coincidiram, que os colaboradores foram treinados por funcionários, a **DIBRASA** com 23,52% (n=4) a **BRASILLOJAS** 21,42% (n=6) e a **IMPERIAL MOTOS** com 38,08% (n=8), sendo que na **BRASILLOJAS** 21,42% (n=6) houve funcionários que foram treinados pela gerência.

Já em relação à segunda variável observamos que na **DIBRASA** com 58,81% (n=9), na **BRASILLOJAS** 71,42% (n=20) igualaram quando não optaram em relação ao treinamento compatível a sua função na empresa, a **BRASILLOJAS** com 17,85% (n=4) e a **DIBRASA** com 17,64% (n=3), já na **IMPERIAL MOTOS** 33,32% funcionários revelaram que o treinamento foi compatível a sua função e o fator primordial para adquirir informações precisas em sua qualificação na empresa.

Como você considera o treinamento que recebeu pela empresa em que trabalha?

O funcionário 1 da empresa **Brasillojas** diz:

“[...] já participei de reuniões e palestras que também me ajudam para o meu desenvolvimento profissional.

Divergindo o funcionário 1 da empresa **Dibrasa** que conclui:

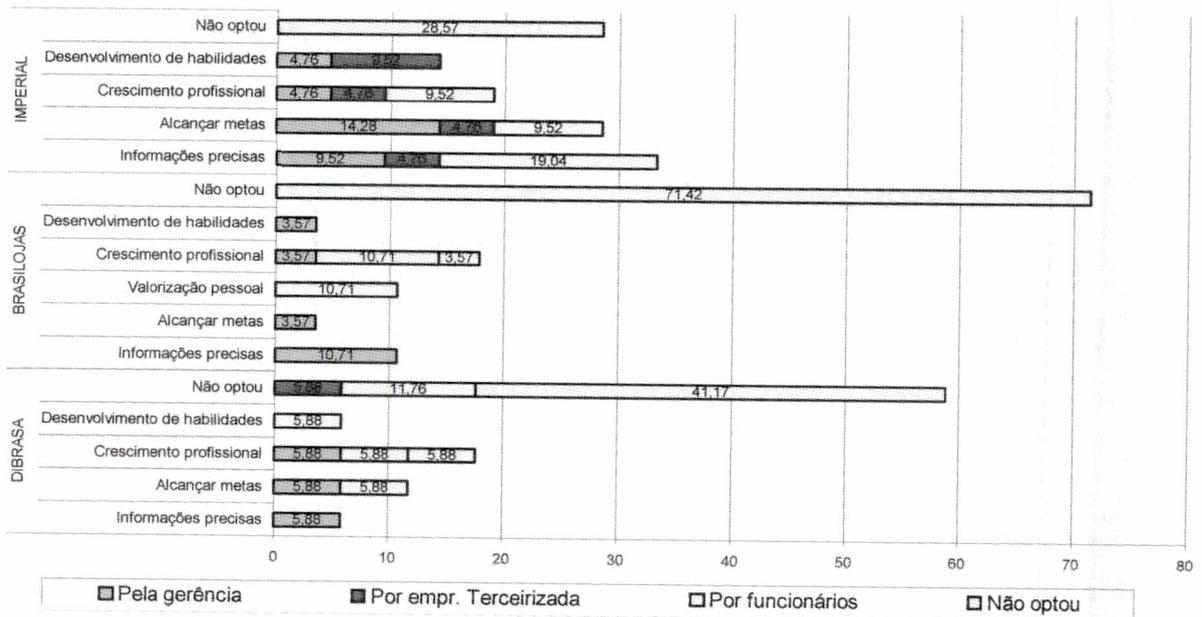
“Muito bom, que atreves do treinamento eu conheço meu produto e a melhor maneira para vendê-lo”

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

“[...] os treinamentos foram excelentes e fiz o possível para aplicar no meu trabalho diário, tudo que aprendi[...].”

Chegamos à conclusão que as empresas receberam treinamentos e os mesmos foram ministrados pelos funcionários e pela gerencia sendo que vale apenas ressaltar que as empresas devem investir nos treinamentos de acordo com o cargo que os funcionários ocupam dentro da organização, porque dele depende o desempenho para o crescimento profissional de cada um. O investimento nos profissionais da área é um fator básico para a qualificação dentro da empresa, visando assim um melhor atendimento. Portanto detectamos que o treinamento é importantíssimo para os empregados desempenharem bem a função que lhe foi atribuída na organização à aplicação do mesmo de acordo com as necessidades encontradas.

Gráfico 4.2.1: Análise de Houve treinamento X O treinamento foi compatível a ocupação



A análise do desempenho e do relacionamento em equipe nos dará um diagnóstico de como implantarmos métodos capazes de melhorar o atendimento

Na empresa **DIBRASA** 41,16% (n=7) dos funcionários considera o relacionamento em equipe ótimo; isso contribui para o crescimento dentro da empresa porem 17,64% (n=3) considera o desempenho como uma necessidade do funcionário melhorando

seu relacionamento; desses 11,76% (n=2) acreditam no trabalho em equipe e o desempenho indispensável para sua auto-relação o mesmo índice concordam que o entrosamento da equipe e o desenvolvimento são insubstituíveis ao alcance das metas, portanto 47,05% (n=8) afirmam bom o relacionamento em equipe melhorando assim o desempenho do funcionário, entretanto 35,29% (n=6) admitiram a importância de trabalhar em equipes e o desempenho torna uma necessidade para o funcionário crescer na empresa, todavia 11,76%(n=2) sinalizaram que é indispensável o desenvolvimento para o alcance das metas, porem 5,88% (n=1) adotam regular trabalhar em equipe e disseram para ter um bom desempenho torna-se necessário alcançar metas previstas. No entanto 5,88% (n=1) deixaram de opinar no trabalho em equipe mas acham indispensável o alcance de metas.

Ao levantar dados dos questionários aplicados na empresa comercial **BRASILLOJAS** 42,84% (n=12) dos funcionários consideram o trabalho em equipe ótimo, já 14,28% (n=4) acham importante atentar para o desempenho como uma necessidade do funcionário; porem 7,14% (n=2) compreendem que a capacidade de relacionar-se é um fator importante para o auto-relação e 21,42% (n=6) indicam que é necessário valorizarmos a importância de desenvolvermos trabalhos em equipe tornados assim indispensáveis ao alcance das metas; contudo 85,71% (n=24) apontam com bom a relação de trabalhar em equipe desempenhando seu papel dentro do contexto de trabalho. Portanto 28,57% (n=8) mostram o quanto é necessário uma boa relação entre equipes, considerando uma necessidade do funcionário; para 7,14% (n=2) indicam o quanto a maneira de trabalhar em conjunto torna-se útil para auto-realização, entretanto 50% (n=14) mostraram que relacionar-se bem torna-se necessário para o alcance dos objetivos e 7,14% (n=2) opinaram pelo relacionamento em equipe regular , mas não esquecendo que é indispensável para chegar ao objetivo desejado.

Na pesquisa feita dentro da **IMPERIAL MOTOS**, 19,04% (n=4) dos funcionários indicam ótima a forma de trabalhar em equipe; sendo que 4,76% (n=1)

consideram o desempenho como uma necessidade do funcionário para realizar-se profissionalmente. O mesmo índice aponta o trabalho de equipe eficiente para auto-realização e 9,52% (n=2) atentam o relacionamento em equipe formidável para o alcance de metas, Todavia 80,94% acham bom trabalhar em equipe tornado-se harmonioso; já 38,09% dos funcionários acreditam que as relações interpessoais tornam-se uma necessidade do funcionário; porem 14,28% (n=3) concordam que desta maneira desempenhando-se bem é um método para se auto realizar . Onde 28,57% (n=6) direcionam que o bom relacionamento é indispensável para o alcance das metas, e 4,76% (n=1) preferem relacionar-se bem e não opinaram sobre o desempenho. Entretanto 14,28% (n=3) responderam que acham regular o relacionamento inter pessoal e 4,76% (n=1) disseram que é necessárias uma boa relação e isso se torna uma necessidade do funcionário.O mesmo índice considera que trabalhar em equipe traz incentivo para se auto-realizar e ainda o mesmo percentual demonstra que se relacionado bem é um atributo indispensável para conseguir o seu objetivo.

Tabela 4.2.2: Análise entre Como considera seu atendimento em equipe X Você considera o desempenho como

VOCÊ CONSIDERA O DESEMPENHO COMO?	COMO CONSIDERA SEU RELACIONAMENTO EM EQUIPE?							
	Ótimo		Bom		Regular		Não optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%
DIBRASA								
Necessidade do funcionário	3	17,64	6	35,29				
Auto-realização	2	11,76						
Indispensável ao alc. de metas	2	11,76	2	11,76	1	5,88	1	5,88
Desnecessário								
Outros								
Não optou								
TOTAL	17				100%			
BRASILLOJAS								
Necessidade do funcionário	4	14,28	8	28,57				
Auto-realização	2	7,14	2	7,14				
Indispensável ao alc. de metas	6	21,42	14	50	2	7,14		
Desnecessário								
Outros								
Não optou								
TOTAL	28				100%			
IMPERIAL MOTOS								
Necessidade do funcionário	1	4,76	8	38,09	1	4,76		
Auto-realização	1	4,76	3	14,28	1	4,76		
Indispensável ao alc. de metas	2	9,52	6	28,57	1	4,76		
Desnecessário								
Outros								
Não optou			1	4,76				
TOTAL	21				100%			

Esta análise do desempenho e do relacionamento em equipe nos dará um diagnóstico de como implantarmos métodos capazes de melhorar o atendimento.

Com esta análise observamos a necessidade que existe para que haja um bom desempenho e relacionamento entre as equipes de trabalho buscando assim melhorias que venham contribuir para o maior êxito da empresa pesquisada.

É importante pensar em criar métodos que acompanham a evolução, procurar inovar, ou seja, estar atualizado com o que há de melhor porque o mercado hoje é muito competitivo e exigente e buscando todas estas exigências contribuirá para melhorar no atendimento.

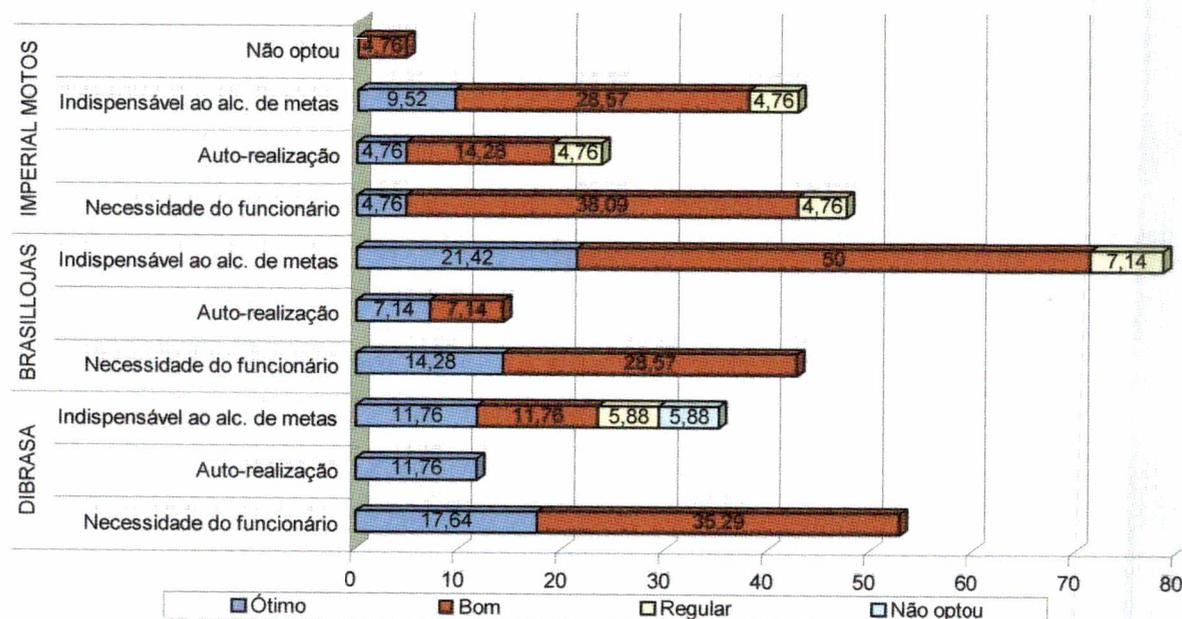
Outra alternativa consiste em fazer com que a própria equipe de trabalho avalie o desempenho de cada um de seus membros e programa com cada um deles as providências necessárias para melhorá-lo cada vez mais. [...] Chiavennato, Idalberto, Recursos Humanos, edição 2002, 7ª edição compacta, pág. 328.

Com o cruzamento entre as três empresas, observou-se no que diz respeito ao relacionamento em equipe na **DIBRASA** 47,5% (n =8), **COMERCIAL BRASILLOJAS** 85,71% (n=24), imperial motos 80,94% (n=17) coincidiram dizendo que relação em equipe é considerada boa. Com relação a segunda variável a **DIBRASA** 52,93% (n=9) , **IMPERIAL MOTOS** 42,88% (n=10) coincidiram que consideram uma necessidade do funcionário para melhorar no desempenho. Já na **COMERCIAL BRASILLOJAS** 78,56% (n=20) sinalizaram que é indispensável o trabalho em equipe para alcançar as metas.

Concluimos que as empresas consideram que o relacionamento em equipe é bom, isso garante um maior aprimoramento na qualidade dos serviços e produtos oferecidos garantindo uma parcela muito significativa isso faz a diferença nas organizações. Segundo a **IMPERIAL MOTOS** e a **DIBRASA** disseram que se desempenhar bem é uma necessidade do funcionário destacando a **BRASILLOJAS** a qual apontou que o trabalho em equipe é indispensável ao alcance de metas. As empresas devem inovar, diversificar atendendo aos anseios dos clientes. É preciso ter uma visão estratégica explorando da melhor forma possível

para que as necessidades dos clientes sejam supridas.

Gráfico 4.2.2: Análise entre Você considera seu desempenho como X Como considera seu relacionamento em equipe



A partir do cruzamento entre classificação do treinamento e o grau de importância dos resultados do treinamento dentro da organização verificou-se na empresa DIBRASA que 35,28% (n=6) dos funcionários classificam ótimo e 5,88% (n=1) disseram que o treinamento traz melhoria para a especialização de tarefas o mesmo índice aponta como incentivo para a auto-realização coincidindo o mesmo percentual que indicaram a valorização do treinamento para o crescimento profissional. Portanto 17,64% (n=3) acharam que a capacitação dentro das organizações serve como embaraço; e deixaram de opinar sobre o grau de importância dos resultados, já 41,17% (n=7) sinalizaram como bom e assim desenvolvendo habilidades dos profissionais porém 5,88% (n=1) concordam que o treinamento traz êxito para especialização nas tarefas, a mesma porcentagem verificou que com a capacitação traz maior conhecimento dentro do âmbito organizacional, outro sim 23,52% (n=4) deixaram de opinar sobre a importância da capacitação e os resultados obtidos.

Na comercial **BRASILLOJAS** 42,84% (n=12) dos funcionários classificam ótimo o treinamento e os resultados obtidos por ele; portanto 3,57% (n=1) optaram que é preciso reciclar para que possa haver auto-realização e 14,28% (n=4) disseram que com a participação traz benefícios para garantir crescimento profissional. No entanto o mesmo percentual acredita que através da participação o treinamento traz maior conhecimento. E 3,57% (n=1) acham que encontram opções que contribuíram no entrosamento no intuito de facilitar para o crescimento pessoal; o mesmo índice demonstra que, com o desenvolvimento das habilidades tenha servido como base para perceber o quanto foi importante a capacitação. O mesmo percentual deixou de opinar; 28,56% (n=9) classificam o treinamento como bom. Já 3,57% (n=1) mostra como as pessoas se tornam apta a desenvolver qualquer tarefa e 17,85% (n=5) preferem a afirmar que estando bem informado se cresce profissionalmente outros sim 3,57% (n=1) informaram que uma boa comunicação traz maior conhecimento, 7,14% (n=2) apontam que através do conhecimento se desenvolvem habilidades. 57,13% (n=16) não opinaram como classificar o treinamento; 10,71% (n= 3) não opinou sobre capacitação, mas sim que é de forma participativa que se cresce profissionalmente e o mesmo índice reafirmou que através da dinâmica pode se melhorar, 3,57% (n=1) disseram que através dos resultados dos treinamentos se desenvolve habilidade precisa; 32,14% (n =9) preferiu não optar.

Conforme pesquisa feita na **IMPERIAL MOTOS** 42,84% (n=9) dos funcionários responderam, que classificam o treinamento ótimo; para 4,76% (n=1) admitiram que o treinamento deixa mais especializados nas tarefas; já 19,04% (n=4) serve como crescimento profissional e o mesmo percentual indicam o quanto influencia para maior conhecimento; no entanto 99,98% disseram que classifica o treinamento bom; porem 4,76% (n=1) apontaram que sem o treinamento não estaria especializado nas tarefas ocupadas; e esse mesmo percentual admitiram que influenciou bastante para a auto-realização; no entanto 38,09% (n=8) acreditam que trouxe benefícios crescendo como profissionais; portanto 28,57% (n=7)

acham que tiveram grandes resultados para maior conhecimento; já 9,52% (n=2) apostam como serviu como base para o crescimento pessoal; alguns como 14,28% (n=3) indicaram que houve maior desenvolvimento em suas habilidades; somente 4,76% (n=1) classificam o treinamento sendo regular mas, serviu para crescimento profissional.

Tabela 4.2.3: Análise entre Você classifica o treinamento como X Grau de importância dos resultados

GRAU DE IMPORTÂNCIA DOS RESULTADOS DOS TREINAMENTOS	VOCÊ CLASSIFICA O TREINAMENTO COMO							
	Ótimo		Bom		Regular		Não optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%
DIBRASA								
Especialização de tarefas	1	5,88	1	5,88				
Auto-realização	1	5,88					1	5,88
Crescimento profissional	1	5,88						
Maior conhecimento			1	5,88				
Crescimento pessoal								
Desenvolvimento de habilidades								
Não optou	3	17,64	5	29,41			3	17,64
TOTAL	17				100%			
BRASILLOJAS								
Especialização de tarefas			1	3,57				
Auto-realização	1	3,57						
Crescimento profissional	4	14,28	5	17,85			3	10,71
Maior conhecimento	4	14,28	1	3,57			3	10,71
Crescimento pessoal	1	3,57						
Desenvolvimento de habilidades	1	3,57	2	7,14			1	3,57
Não optou	1	3,57					9	32,14
TOTAL	28				100%			
IMPERIAL MOTOS								
Especialização de tarefas	1	4,76	1	4,76				
Auto-realização			1	4,76				
Crescimento profissional	4	19,04	8	38,09	1	4,76		
Maior conhecimento	4	19,04	7	28,57				
Crescimento pessoal			2	9,52				
Desenvolvimento de habilidades			3	14,28				
Não optou								
TOTAL	21				100%			

Esta análise da classificação do treinamento e o grau de importância dos resultados indicará a visão que os funcionários tem sobre os mesmos e as necessidades de novos programas de treinamento implantados nas organizações, visando as melhorias no atendimento.

Através desta análise teremos informações precisas sobre a importância que trará os resultados dos treinamentos o qual beneficiará os funcionários para melhor qualificação dando-lhes respaldo, crescimento profissional, clareza para alcançarem seus objetivos.

Com a aplicação dos treinamentos nas organizações os funcionários terão embasamento para produzirem com mais segurança, estarão aptos a desenvolverem suas habilidades com firmeza, motivação profissionalismo ao cargo ocupado tornado assim satisfatório o atendimento a seus clientes.

O treinamento é uma responsabilidade de linha e função Staff. Do ponto de vista da administração o treinamento sempre constituiu uma responsabilidade administrativa. Em outros termos, atividades do treinamento repousam numa política que reconhece o treinamento como responsabilidade de cada administrador e supervisor. (Chiavento,2002, pág. 25)

Comparando as três empresas, observamos que com relação a classificação dos treinamentos assemelhou-se que os funcionários consideram como bom a **DIBRASA** com 41,17% (n=7) a **IMPERIAL MOTOS** com 99,98% (n=21) sendo que na **COMERCIAL BRASILLOJAS** com 42,84% (n=12) os colaboradores apontaram o treinamento como ótimo.

Portanto na segunda variável observamos que na **DIBRASA** com 11,76% (n=2) coincidiram que os funcionários escolheram que a especialização de tarefas e o crescimento profissional, já na **COMERCIAL BRASILLOJAS** com 42,84% (n=12), a **IMPERIAL MOTOS** com 61,89% (n=13) se igualaram quando escolheram crescimento profissional; sendo que as duas empresas coincidiram também a escolha dos colaboradores por maior conhecimento a **BRASILLOJAS** com 28,56% (n = 8) e a **IMPERIAL MOTOS** com 47,61% (n=11).

Contudo perguntando aos funcionários se: Como funcionário da empresa que sugestão você daria para os treinamentos desenvolvidos dentro da organização?

O funcionário 1 da empresa **Brasillojas** argumentando diz:

“[...] que os treinamentos tem que ser aplicadas a todos os setores, mas cada um na sua área, preparando a pessoa para o cargo que ocupa [...]”

Diferenciando o funcionário 1 da empresa **Dibrasa** quando afirma diz:

“[...] Eu gostaria de treinamentos mais prático e voltado para a realidade de mercado to concorrente[...].”

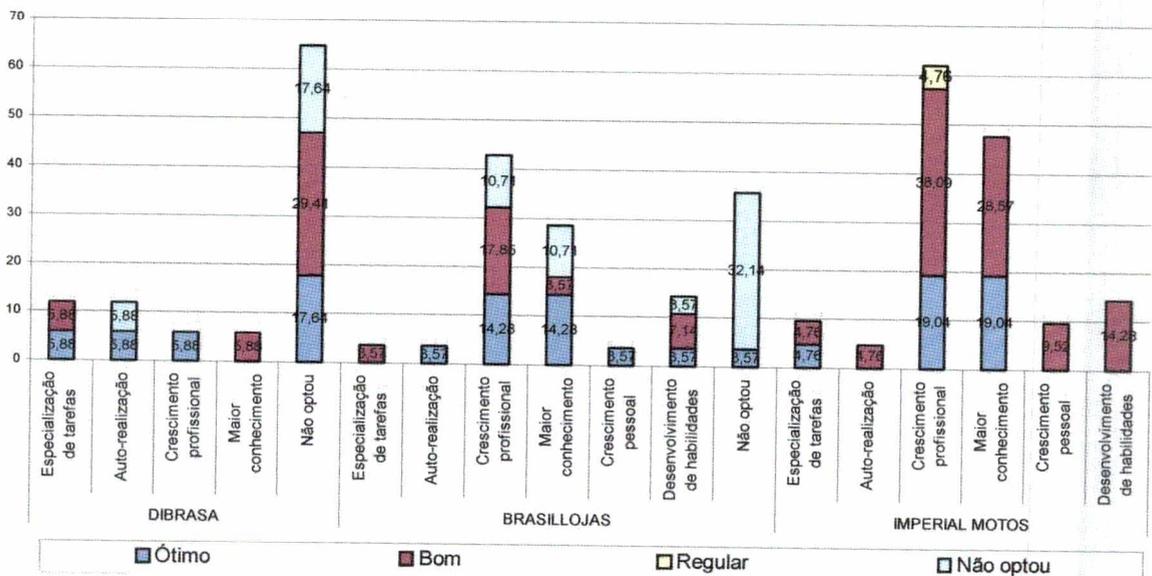
Assemelhando-se o funcionário 2 da empresa **Dibrasa** com o funcionário 1 da

empresa quando diz:

“[...] os treinamentos são contínuos e direcionados a cada área e setor conforme determina a companhia [...].”

Concluimos que nas empresas os colaboradores classificam os treinamentos como bom, na **DIBRASA** e na **IMPERIAL MOTOS**. Portanto destacando-se a **BRASILLOJAS** que considera os treinamentos como ótimo, esse resultado nos mostra o quanto as empresas devem investir nos treinamentos dos funcionários pois é através destes que eles terão suporte para garantir um bom desempenho, desenvolvendo suas habilidades com segurança e qualificação, tornado assim profissionais competentes. Ressaltando que a **COMERCIAL BRASILLOJAS** e a **IMPERIAL MOTOS** se igualaram quando escolheram que: Sendo treinados os resultados trarão crescimento profissional e maior conhecimento. Por tanto isso mostra que as empresas devem se preocupar em inovar, capacitar, preparar buscar novos horizontes investindo em seus colaboradores, só assim eles terão respaldo para um atendimento especializado. Portanto observamos que os funcionários consideram de grande importância os treinamentos aplicados. Desde que atinja a área certa servindo-lhe melhor qualificação dando-lhe respaldo, crescimento e credibilidade aos mesmos.

Gráfico 4.2.3: Análise entre Você classifica o treinamento como X Grau de importância dos resultados



4.3 O nível de satisfação dos profissionais nas empresas de Pinheiro

De acordo com dados coletados da **DIBRASA** 9% (n=9) consideram o prazo da entrega do produto ótima, 1% (n=1) disse que recebe o produto danificado devido ao meio de transporte com o mesmo índice disse que recebe o produto incompleto e 1% (n=1) não quiseram optar sobre o assunto. Já 38% (n=38) afirmam como sendo bom o cumprimento no prazo da entrega dos produtos, 1% (n=1) afirmou que recebe o produto danificado e coincidindo com o índice anterior disse que existem outros problemas durante a entrega do produto e 36% (n=36) não optaram por nenhuma das alternativas. Já 51% (n=51) acha regular o cumprimento do prazo da entrega do produto em relação às outras empresas, sendo que 1% (n=1) dizem que recebem o produto danificado devido ao transporte, 8% (n=8) acham que há atraso na entrega dos produtos e 1% (n=1) acreditam que chegaram a conclusão que existem outros atrapalhos e 41% (n=41) não optaram, isso quer dizer que não querem se comprometer. Já 2% (n=2) acha o prazo da entrega do produto ruim em relação às outras empresas e ressaltam que recebem os produtos danificados devido mau atendimento.

Já na **BRASILLOJAS** 20% (n=20) disseram que é ótimo o cumprimento do prazo da entrega dos produtos, 3% (n=3) acha que o produto chega danificado na sua residência e 1% (n=1) concordam que há atraso na entrega dos produtos, 16% (n=16) acharam que não seria necessário optar sobre o assunto, 60% (n=60) afirmam que é bom o prazo que a empresa oferece para a entrega dos produtos, 2% (n=2) sinalizaram que o transporte danifica o produto e 3% (n=3) acredita que o atraso da entrega é relacionado a má organização, 2% (n=2) chegaram a conclusão que o produto chega incompleto e 2% (n=2) acham que existam outras formas para o cumprimento do prazo da entrega e 51% (n=51) não optaram. Logo 23% (n=23) mostraram que é regular o prazo da entrega do produto, 3% (n=3) aponta o atraso na entrega como problema da empresa e 1% (n=1) indicam que o produto esteja incompleto devido a deficiência do setor responsável, 1% (n=1) falam que existe outras formas no prazo

da entrega do produto e 18% (n=18) não optaram.

Na empresa **IMPERIAL MOTOS** 20% (n=20) concordam que seja ótimo o cumprimento da entrega do produto, 1% (n=1) acham que o atraso na entrega ocorre por falta de comunicação e 19% (n=19) não quiseram optar em relação a questão discutida, 53% (n=53) indica como bom o cumprimento da entrega do produto, 2% (n=2) recebem os produtos incompletos por falta de conferência e 2% (n=2) apontam outras forma no cumprimento da entrega do produto, 49% (n=49) não quiseram optar sobre a questão perguntada. Já 24% (n=24) disseram que o prazo da entrega do produto é regular, e 1% (n=1) recebem os produtos danificados devido a falta de arrumação do mesmo, 6% (n=6) revelam que há atraso na entrega do produto devido a quantidade de clientes e 2% (n=2) apontam outras formas para o cumprimento da entrega dos produtos e 15% (n=15) não optaram, 3% (n=3) consideram ruim o cumprimento na entrega dos produtos, 2% (n=2) acham que o atraso na entrega acontece por falta do produto no momento e 1% (n=1) não quiseram opinar.

Tabela 4.3.1: Análise de Como o cumprimento do prazo da entrega do produto X Houve problema na entrega do produto

HOUE PROBLEMA NA ENTREGA DO PRODUTO	COM O CUMPRIMENTO DO PRAZO DA ENTREGA DO PRODUTO							
	Ótima		Boa		Regular		Ruim	
	F	%	F	%	F	%	F	%
DIBRASA								
Produto danificado	1	1	1	1	1	1		
Atraso na entrega					8	8	2	2
Produto incompleto	1	1						
Outros			1	1	1	1		
Não optou	7	7	36	36	41	41		
TOTAL	17				100%			
BRASILLOJAS								
Produto danificado	3	3	2	2				
Atraso na entrega	1	1	3	3	3	3		
Produto incompleto			2	2	1	1		
Outros			2	2	1	1		
Não optou	16	16	51	51	18	18		
TOTAL	28				100%			
IMPERIAL MOTOS								
Produto danificado					1	1		
Atraso na entrega	1	1			6	6	2	2
Produto incompleto			2	2				
Outros			2	2	2	2		
Não optou	19	19	49	49	15	15	1	1
TOTAL	21				100%			

Esta análise do cruzamento feito do cumprimento do prazo da entrega dos produtos com os problemas ocasionados na entrega indicará a real necessidade da satisfação dos clientes em relação ao tempo e qualidade dos produtos adquiridos implantando assim programas de treinamento dentro das organizações usando melhorias no atendimento.

Com a análise feita pela nossa pesquisa realizada junto aos clientes de diversas empresas da cidade, vimos a real necessidade dos clientes, em questão do cumprimento do prazo da entrega dos produtos e se houver problema na entrega dos mesmos em que os clientes falam da falta de profissionalismo dos clientes em cumprir suas obrigações para que haja a satisfação, sendo que o cliente precisa ser informado da falta dos produtos em seu estoque.

É de total importância procurarmos subsídios que nos leve a encontrar resultados para ajudar a resolver as dificuldades existentes dentro das organizações, fazendo com que criemos métodos para melhorar o atendimento, deixando assim que os clientes tornem-se fieis devido ao tempo que compra e utilizam dos produtos oferecidos por estas empresas. Um produto é algo oferecido para satisfazer uma necessidade ou desejo, incluindo bens físicos, serviços, experiências, eventos, pessoas, lugares, propriedades, organizações, informações e ideais. (Sistepeças Ideal, 2003, pág. 54.)

No que diz respeito aos cruzamentos, observou-se que a empresa **DIBRASA** com 51% (n=51) dos clientes entrevistados revelam que o cumprimento do prazo da entrega dos produtos é regular em relação as outras empresas, que ocorreu a semelhança entre a empresa **BRASILLOJAS** com 60% e na **IMPERIAL MOTOS** com 53% (n=53) que disseram ser boa o prazo da entrega dos produtos.

E ainda que se refere à segunda variável se igualaram a **DIBRASA** com 3% (n=3) e a **BRASILLOJAS** com 5% (n=5) disseram que o problema detectado durante a entrega foi o produto danificado, coincidindo ainda as três empresas **DIBRASA** com 10% (n=10) a

BRASILLOJAS com 7% (n=7) e a **IMPERIAL MOTOS** com 9% (n=9) dizendo que houve atraso na entrega não deixando de ressaltar que também as três empresas se igualaram quando deixaram de optar a **DIBRASA** e a **IMPERIAL MOTOS** com 84% (n=84) e a **BRASILLOJAS** com 85% (n=85), entretanto na **IMPERIAL MOTOS** com 2% (n=2) o problema encontrado foi o produto incompleto que causa a insatisfação dos clientes em relação as empresas entrevistadas que acham um defeito no atendimento.

Todavia perguntando aos funcionários se: você considera importante a qualidade dos produtos oferecidos pela sua empresa para o crescimento da mesma?

O funcionário 1 da empresa **Brasillojas** opina que diz:

Sim, porque a qualidade do produto é a razão do sucesso em qualquer rumo de negocio, para que satisfaça o cliente [...]"

Assemelhando-se também o funcionário 1 da empresa **Dibrasa** quando afirma diz:

“Com certeza os produtos com qualidade excelente a empresa ganha credibilidade e gera mais emprego”

Coincidindo também com o funcionário 2 da empresa **Dibrasa** com o funcionário 1 da empresa que diz:

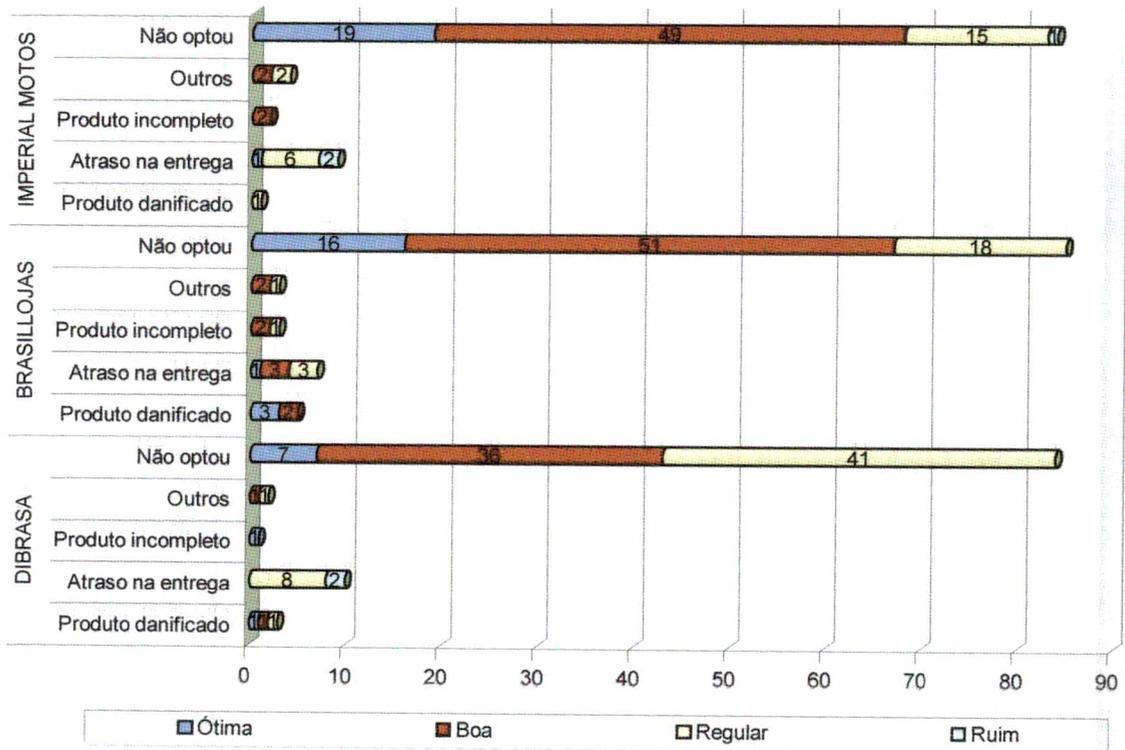
“Muito! até porque nosso produto é a nossa maior ferramenta de trabalho e sua qualidade é o nosso compromisso com os clientes.”

Chegamos a conclusão que o cumprimento da entrega do produto e se houve problema na entrega dos mesmos é de suma importância para que haja o nível de satisfação dos clientes e para o maior desenvolvimento dos funcionários em relação ao seu desempenho dentro da organização.

É importante ressaltar que os problemas causados durante a entrega dos produtos é o reflexo da falta de organização dentro da empresa e a falta da conferência do seu estoque que deve ser acompanhado pelos funcionários. Destaca-se a **BRASILLOJAS**, onde o maior número de clientes sentem-se satisfeito devido ao cumprimento do prazo na entrega do produto ser boa em relação as outras empresas entrevistadas.

Podemos resultar que os funcionários têm a mesma opinião quando acreditamos que a qualidade dos produtos só tende a beneficiar o crescimento da sua empresa.

Gráfico 4.3.1: Análise de Como o cumprimento do prazo da entrega do produto X Houve problema na entrega do produto



De acordo com os dados coletados na empresa **DIBRASA** 2% (n=2) considera ótima a assistência pós-venda e 1% (n=1) indica o cartão com o numero do telefone essencial com o mesmo índice não quiseram optar sobre o assunto, logo 35% (n=35) avaliaram como boa a assistência pós venda, pois 4% (n=4) classifica importante o cartão do funcionário como assistência pós venda, contudo 17% (n=17) considera o agradecimento como respeito a seu cliente, logo 6% (n=6) revelam que existe outras formas de dá assistência, portanto 8% (n=8) não quiseram optar, entretanto 2% (n=2) acham regular a forma de assistência pós venda, pois 17% (n=17) tem o agradecimento como um obrigado pela compra, já 2% (n=2) concluíram que existe outras formas de assistência pós venda e 37% (n=37) não optaram. Já 5% (n=5) refere-se como ruim a assistência que recebeu logo 1% (n=1) diz que o cartão com

o numero do telefone é a forma de manter contato com o funcionário e 4% (n=4) prefere um agradecimento para fidelizar o funcionário com o cliente e que necessita existir essa relação maior para o desenvolvimento da empresa.

Já na **BRASILLOJAS** 14% (n=14) sinalizaram a assistência pós-venda como sendo ótima, logo 8% (n = 8) diz que o agradecimento satisfaz o cliente, pois 2% (n=2) concordam que existem outras formas de dá assistência, de outra forma 4% (n=4) não optaram, já 51% (n=51) diz ser boa a assistência pós venda recebida, porem 2% (n=2) preferem um cartão com o telefone para manter o relacionamento com o funcionário, entretanto 27% (n=27) diz que um agradecimento faz parte da assistência recebida, logo 8% (n=8) preferem outros métodos com forma de assistência recebida pós venda, sendo que 14% (n = 14) preferiram na optar, logo 23% (n=23) indicaram como regular a assistência recebida pós venda, porem 5% (n=5) concordam que um agradecimento satisfatório como forma de obrigado pela atenção recebida, desses 4% (n=4) revelam que existe outras formas da assistência pós venda, logo 14% (n=14) não optaram a responder. Já 12% (n=12) concorda que é ruim os métodos utilizados pelos funcionários a assistência pós-venda, porem 1% (n=1) acha que um agradecimento revela a importância do cliente, sendo que 9% (n=9) não optaram pela forma da assistência que pode receber dos funcionários da loja citada.

Já na empresa **IMPERIAL MOTOS** 9% (n=9) considera ser ótima a assistência recebida pós-venda dos funcionários, pois 2% (n=2) revelaram que o cartão com o numero do telefone é a maneira mais fácil de se ter um contato após a venda, entretanto 5% (n=5) disseram que a forma de um agradecimento deixa o cliente satisfeito, logo 1% existe outras maneiras de dá essa assistência, com esse mesmo índice disseram que preferem não optar. Já 61% (n=61) afirma como sendo boa a assistência recebida pós-venda, mas 11% (n=11) optaram pelo cartão com telefone a forma de fidelização, pois 30% (n=30) indicaram que o agradecimento substitui qualquer outro tipo de assistência, sendo que 7% (n=7) acham que

outros métodos seria melhor para dá uma assistência pós venda, logo 13% (n=13) não optaram por nenhuma das alternativas citadas no questionário. Já 29% (n=29) disseram ser regular a maneira com que os funcionários dão assistência pós-venda a eles, logo 4% (n=4) preferem receber um cartão com telefone do funcionário para esclarecer qualquer duvida após venda recebida, pois 14% (n=14) considera o agradecimento indispensável depois o atendimento recebido pelo funcionário, porem 1% (n=1) revelaram que existe outras formas de darem essa assistência, portanto 10% (n=10) preferiram não optar. Já 1% (n=1) indicaram ser ruim a assistência recebida pós-venda do funcionário e com o mesmo índice não quiseram optar, pois a assistência pós-venda se dá por aqueles funcionários que consideram seus clientes importante e que gostam de fidelizar, pois como diz o cliente é o rei.

Tabela 4.3.2: Análise entre Qual a assistência por venda X Você tem algum contato com o funcionário após o atendimento

VOCÊ TEM ALGUM CONTATO COM O FUNC. APÓS O ATENDIMENTO.	QUAL A ASSISTÊNCIA POR VENDA.									
	Ótima		Boa		Regular		Ruim		Não optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
DIBRASA										
Cartão com o nº do telefone	1	1	4	4	2	2	1	1		
Um agradecimento			17	17	17	17	4	4		
Outros			6	6	2	2				
Não optou	1	1	8	8	37	37				
TOTAL	100					100%				
BRASILLOJAS										
Cartão com o nº do telefone			2	2						
Um agradecimento	8	8	27	27	5	5	1	1		
Outros	2	2	8	8	4	4	2	2		
Não optou	4	4	14	14	14	14	9	9		
TOTAL	100					100%				
IMPERIAL MOTOS										
Cartão com o nº do telefone	2	2	11	11	4	4				
Um agradecimento	5	5	30	30	14	14				
Outros	1	1	7	7	1	1				
Não optou	1	1	13	13	10	10	1	1		
TOTAL	100					100%				

Este cruzamento com relação ao contato feito dos funcionários após atendimento e qual a assistência pós-venda nos indicará a real necessidade da satisfação dos funcionários em relação aos serviços prestados com relação à satisfação dos clientes implantados programas de treinamentos visando um melhor atendimento nas organizações.

Fizemos esta pesquisa para que através desses dados obtidos, possamos ter uma avaliação das reais necessidades dos clientes, em questão a assistência recebida pós-venda e se tem algum contato com os funcionários após o atendimento. Uma das regras básicas de qualquer empresa é, antes de qualquer coisa é que o cliente precisa ser informado claramente, porque quando isso não acontece faz com que o cliente se sinta insatisfeito com a empresa.

Sabendo-se que as empresas investem nos seus funcionários para que haja melhor assistência aos seus clientes e que tenham melhor qualidade no atendimento após terem efetuado suas vendas, pois acreditam que dessa forma a empresa irá ter o crescimento considerável nas suas vendas.

O objetivo do profissional de vendas é criar uma relação duradoura com o cliente. Não vê o cliente apenas na hora da venda, mas vir a se tornar seu consultor para assuntos de vendas. Isso lhe garante credibilidade e fidelidade do cliente. O cliente não vai querer comprar apenas uma vez, vai desejar retornar sempre e mais ainda, vai dar boas referências suas para seus amigos e conhecidos. (Neto, 2003, p. 49)

Através dos dados coletados neste cruzamento foi detectado que a empresa **DIBRASA** 58% (n=58) dos clientes entrevistados consideram regular a assistência pós-venda, enquanto que a empresa **BRASILLOJAS** com 51% (n=51) e a empresa **IMPERIAL MOTOS** com 61% (n=61) se igualaram quando disseram que a assistência pós-venda é considerada boa.

Em relação à segunda variável as três empresas coincidiram dizendo que o contato com os funcionários após o atendimento é através de um agradecimento, a **DIBRASA** com 38% (n=38) a **BRASILLOJAS** com 41% (n=41) e a **IMPERIAL MOTOS** com 49% (n=49) e se igualaram quando deixaram de optar pelas questões mencionadas sendo que a **DIBRASA** com 46% (n=46) a empresa **BRASILLOJAS** com 41% (n=41) e a empresa **IMPERIAL MOTOS** com 25 % (n=25), portanto na **BRASILLOJAS** com 16% foi detectado que existem outras formas de manter o contato com o funcionário após o atendimento, já na empresa **IMPERIAL MOTOS** com 17% (n=17) optaram que através de um cartão com o número do telefone haverá um contato futuro entre funcionário e cliente dessas empresas para fazerem

novas vendas e ocasionarão o aumento nas vendas.

No entanto perguntamos aos funcionários como eles acham que a sua empresa trabalha a comunicação com seus clientes visando assim o melhor atendimento dentro da organização?

O funcionário 1 da empresa **Brasillojas** diz:

“A organização é encarada como algo que flui naturalmente [...] com isso o futuro da empresa será reconhecida, seus valores, suas ambições e alvos será atingidos e faz com que os funcionários enxergue uma proposta objetiva racional [...].

Diferenciando-se o funcionário 1 da empresa **Dibrasa** quando diz:

“[...] nos trabalhos com folhetos informativos nele encontram informações sobre a qualidade de nossos produtos com armazenar o telefone para atendimento 24 horas”.

Assemelhando -se o funcionário 2 da empresa **Dibrasa** quando diz:

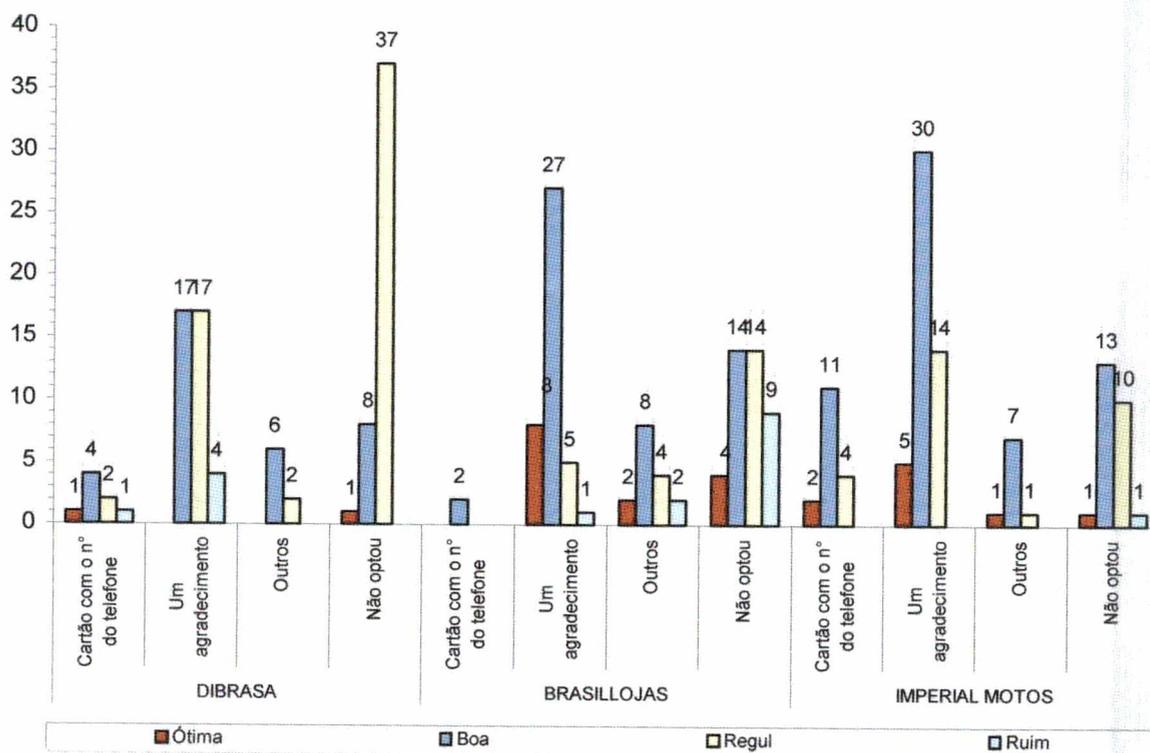
“A empresa possui um setor de pós-venda [...] o pessoal de frente que estão sempre em contato com os clientes analisando os pontos negativos”.

É de extrema importância que as empresas proporcione a assistência pós-venda a seus clientes tendo assim um contato após o atendimento e fará com que eles se sintam parceiros, ocasionando um breve retorno à loja.

Entretanto, entre as três empresas entrevistada destacou-se a **IMPERIAL MOTOS** considerada como ótima em relação a assistência pós venda. Concluímos que para a empresa prosperar em suas atividades profissionais, quaisquer que sejam, é preciso inovar e diversificar. Procurar antecipar-se aos desejos e necessidades dos clientes. Isso que faz a diferença, portanto é preciso planejar para explorar da melhor forma a toda a potencialidade de seus funcionários, garantindo assim um maior aprimoramento como a visão na qualidade total dos serviços oferecidos aos clientes.

Portanto chegamos a conclusão que a comunicação com os clientes é de suma importância, porque é a forma de detectarmos as necessidades para melhorar o atendimento das empresas e fazer com que consiga alcançar os objetivos determinados, proporcionando maior satisfação da clientela.

Gráfico 4.3.2: Análise entre Qual a assistência por venda X Você tem algum contato com o funcionário após o atendimento



Através das pesquisas realizadas com os clientes da empresa **DIBRASA** em relação a variedades dos produtos e serviços que ela oferece 75% (n=75) considera boa os produtos e serviços oferecidos pela empresa. Já 3% (n=3) disseram que compram nessa devido à assistência recebida pelo funcionário, logo 13% (n=13) revelaram que pelo atendimento com que o funcionário os oferece tentam retribuir efetuando uma compra, portanto 3% (n=3) considera a educação como fator indispensável de qualquer funcionário com esse mesmo índice disseram que compraram por outros motivos, entretanto 52% (n=52) não quiseram optar por nenhuma das alternativas oferecidas. Já 9% (n=9) acham ótima a quantidade de variedades de produtos e serviços que empresa dispõe, contudo a mesma quantidade de clientes não quiseram optar. Já 16% (n= 6) caracteriza como regular os produtos e serviços oferecidos pela empresa. Logo 2% (n=2) disseram que a insistência dos funcionários os obrigavam a comprar, sendo com 1% (n=1) compram pelo atendimento

recebido e 1% (n=1) optaram por outras formas que efetuam compras. Logo com 12% (n=12) acharam que se seria melhor não optar. Já 1% (n=1) consideram ruins os produtos e serviços que a empresa oferece.

Na empresa **COMERCIAL BRASILLOJAS** 70% (n=70) revelaram como sendo bom a variedade dos produtos e serviços oferecidos pela empresa. Já 1% (n=1) disseram que já compraram produtos nessa loja por insistência dos funcionários. Logo 8% (n=8) indicaram que é por causa do atendimento que é cliente dessa empresa, portanto 3% (n=3) acham que é pela educação recebida que se sente obrigado a efetuar compra nessa empresa. Logo 4% (n=4) revelam que tem outras formas de compra nessa empresa, porém 54% (n=54) não optaram por não fazerem compras nessa loja, já 13% (n=13) considera ser ótima a variedades dos produtos e serviços oferecidos por essa loja, logo 1% (n=1) disseram que é por insistência e pelo atendimento com que os funcionários os atendem e que eles sentem-se obrigados a comprar nessa empresa. Já 11% (n=11) não fizeram questão de optar pelo motivo de comprar nessa loja. Portanto 17% (n=17) consideram regular a variedade dos produtos e serviços oferecidos por essa empresa. Sendo, portanto, que 1% (n=1) esclarece que é pelo atendimento com que os funcionários oferecem e que compram produtos nessa empresa, logo 2% (n=2) optaram por outros motivos que compram nessa loja, sendo que 14% (n=14) não quiseram optar por qual motivo são obrigados a comprar os produtos dessa empresa.

De acordo com os dados coletados pela empresa **IMPERIAL MOTOS** 69% (n=69) acham bom a variedade de produtos e serviços que a empresa vende para melhor comodidade de seus clientes, logo 7% (n=7) esclarece que é pelo atendimento dos funcionários da empresa que faz com que efetuam compras de produtos. Já 4% (n=4) revelam que a educação com que recebem dos funcionários dessa empresa e os obrigou a comprarem nessa empresa, pois 1% (n=1) disseram que existe outras formas de comprar nessa empresa, logo 57% (n=57) não optaram. Já 11% (n=11) consideram como sendo ótimo as variedades

oferecidas dos produtos e serviços, portanto 2% (n=2) diz que o atendimento faz deles clientes obrigados a efetuarem compras de produtos nessa empresa, entretanto 9% (n=9) não optaram por não se acharem aptos a responder as questões em discussão. Já 20% (n=20) revelaram como sendo regular os produtos e serviços que a empresa dispõe, porem 1% (n=1) conclui que a educação é a arma para a conquista de clientes a fazer compras de seus produtos. Logo 2% (n=2) acham outras formas mais interessantes para atrair o cliente a comprar os produtos da sua empresa. Pois 14% (n=14) não optaram, pois acham que o cliente tem a opção de comprar em qualquer empresa independente de qualquer pressão que venha receber do funcionário das lojas existentes na nossa cidade, pois é o cliente que tem o poder de compras nas mãos.

Tabela 4.3.3: Análise entre Qual a variedade dos produtos e serviços X Você se sente obrigado a comprar produto nessa empresa

Você já se sente obrigado a comprar produto nessa empresa	Qual a variedade dos produtos e serviços									
	Boa		Ótima		Regular		Ruim		Não optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
DIBRASA										
Por insistência	3	3			2	2				
Pelo atendimento	13	13			1	1				
Por educação	3	3								
Outros	3	3			1	1				
Não optou	52	52	9	9	12	12	1	1		
TOTAL	100					100%				
BRASILLOJAS										
Por insistência	1	1	1	1						
Pelo atendimento	8	8	1	1	1	1				
Por educação	3	3								
Outros	4	4			2	2				
Não optou	54	54	11	11	14	14				
TOTAL	100					100%				
IMPERIAL MOTOS										
Por insistência										
Pelo atendimento	7	7	2	2	3	3				
Por educação	4	4			1	1				
Outros	1	1			2	2				
Não optou	57	57	9	9	14	14				
TOTAL	100					100%				

Ao compararmos o cruzamento feito da variedade dos produtos e serviços, e se você já sentiu-se obrigado a comprar nessa empresa indicará a qualidade dos serviços prestados pelos seus funcionários em relação a escolha dos produtos e ao atendimento

oferecido, para implantação de treinamento visando melhorias no atendimento dentro das organizações.

Ao concluirmos esta análise realizada com os clientes em relação a variedade dos produtos e serviços oferecidos pelas empresas e se já sentiu-se obrigado a comprar produtos na mesma, podemos dizer que é de grande importância para que haja desenvolvimento e o crescimento profissional e pessoal pela qualidade do atendimento oferecido aos clientes.

É de total importância procurarmos alcançar as metas exigidas pelas empresas para que possamos chegar à qualidade total dos produtos e serviços oferecidos aos seus clientes.

Devida às rápidas mudanças do gosto do consumidor, da tecnologia e da concorrência, as empresas devem desenvolver um fluxo permanente de novos produtos e serviços. Novos produtos podem ser obtidos de duas formas. Através de aquisição, comprando uma empresa toda, uma patente ou licença para fabricar o produto de alguém, ou através de desenvolvimento de um novo produto em seu próprio departamento de pesquisa e desenvolvimento.(AUTOR, ANO, PÁG.).

Ao compararmos o cruzamento feito, detectamos que as três empresas assemelham-se no que se refere a variedade dos produtos e serviços, ou seja, a **DIBRASA** com 75% (n=75) na **BRASILLOJAS** com 70% (n=70) e na empresa **IMPERIAL MOTOS** com 69% (n=69) os clientes questionados revelam que é boa, coincidindo as três empresas como regular a **DIBRASA** com 16% (n=16) a **BRASILLOJAS** com 17% (n=17) e a empresa **IMPERIAL MOTOS** com 20% (n=20). Na variável que acompanha tal cruzamento, observamos a coincidência entre as empresas pesquisadas, no que a **DIBRASA** com 14% (n=14) quando na empresa comercial **BRASILLOJAS** com 10% (n=10) e na **IMPERIAL MOTOS** com 5% (n=5) a maioria dos seus clientes consideram que é pelo atendimento que eles sentem-se obrigados a comprar produtos nessas empresas. Coincidindo também as três empresas quando se igualaram deixando de optar pelas questões mencionadas, sendo que a **DIBRASA** com 74% (n=74) a empresa **BRASILLOJAS** com 79% (n=79) e a **IMPERIAL MOTOS** com 80% (n=80), portanto a **BRASILLOJAS** com 6% (n=6) foi detectado outras

formas de compras de produto nessa empresa, já na **IMPERIAL MOTOS** 12% (n=12) referem-se que é pela insistência recebida dos funcionários dessa empresas que sentem obrigados a realizar suas compras.

Entretanto perguntamos aos funcionários se: A empresa desenvolve alguma linha de pesquisa voltada para colher dados sobre os serviços prestados a comunidade?

O funcionário 1 da empresa **Brasillojas** diz:

“Sim, nós desenvolvemos pesquisas de campos [...] analisamos as pesquisas que reclamações procuramos dialogar com funcionários desses setores [...] tentamos resolvê-las de imediato.

Igualando-se o funcionário 1 da empresa **Dibrasa** quando diz:

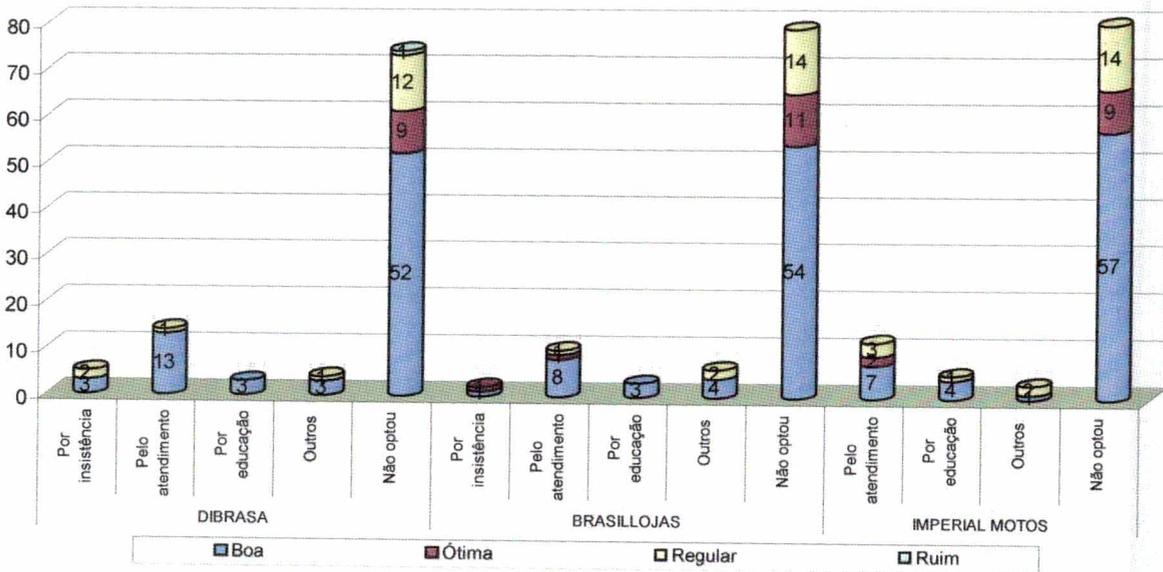
“Sim, nós trabalhamos na empresas com pesquisa [...] nela pegamos todos os dados sobre os nossos produtos [...] onde pode melhorar [...] a qualidade e aceitação”.

Diferenciando -se o funcionário 2 da empresa **Dibrasa** que diz:

“Não! [...] procuramos saber a preferência no mercado em relação aos produtos pro nós comercializados [...]”

De acordo com os dados coletados nesta análise, concluímos que as empresas pesquisadas contam com uma grande variedade de produtos e serviços para que possam dessa forma conseguir alcançar seus objetivos que é de bom atendimento a todos os clientes desta cidade. Vale ressaltar também que as empresas trabalham em cima do treinamento dos seus funcionários fazendo que eles tenham um excelente desempenho em relação ao atendimento a seus clientes, ocasionando com que eles venham comprar os produtos. É de extrema importância concluirmos que dentre as empresas entrevistadas a **DIBRASA** teve maior índice de aceitação em relação a variedade dos produtos e serviços oferecidos a seus clientes, pois quando falamos em aceitação, satisfação estamos falando do rei que são os clientes. Podemos resultar que as empresas pesquisadas desenvolvam pesquisas para que possa detectar as folhas encontradas nas empresas e nos funcionários a fim de resolvê-las, visando chegar a uma melhor qualidade de atendimento e melhores produtos.

Gráfico 4.3.3: Análise entre Qual a variedade dos produtos X Você tem algum contato com o funcionário após o atendimento



Ao levantarmos os dados dos questionários aplicados na empresa **DIBRASA**, acreditamos que você se sente motivado e sua opinião de que forma pode ser essa motivação, observou-se que 17,64% (n=3) dos funcionários tem a participação em cursos dentro da empresa, sendo que 11,76 (n=2) recebem elogios por darem opiniões que ajuda na sua motivação dentro da empresa. Já 29,40% (n=5) tem o seu desempenho reconhecido porque se sente motivado desses 11,76% (n=2) recebem elogios por opinarem de como pode ser essa motivação e 11,76% (n=2) tem a participação em cursos que a empresa oferece para que haja essa motivação. Já 29,40% (n=5) possuem um bom relacionamento entre os funcionários, pois 17,64% (n=3) são elogiados por participarem das opiniões sobre a empresa. Já 5,88% (n=1) se sentem motivados por trabalharem em equipe, portanto não opinaram de que forma pode ser essa motivação. Já 17,64% (n=3) não optaram porque se sente motivada, mas 11,76% (n=2) receberam elogios pela suas opiniões de como pode ser essa motivação.

Na **BRASILLOJAS** 21,42% (n=6) acreditam que se sentem motivados e 10,11%(n=3) são agraciados com bons por opinarem de que forma pode ser a motivação. Já 7,14% (n=2) recebem ajuda por participarem de cursos sendo 3,57% (n = 1) participam de

cursos ajudando assim na forma que aumenta sua motivação igualmente 3,57% (n = 1) não opinaram na forma de como pode ser essa motivação. Já 14,28% (n=4) acham que é de interesse da empresa fazer com que o funcionário se sinta motivado, já 3,57% (n=1) participam do bônus que a empresa oferece por dá suas opiniões de como possa ser essa motivação e 7,14% (n=2) admitem que recebendo elogios e que essa motivação pode funcionar. Já 24,99% (n=7) consideram o desempenho reconhecido e motivado pelos colegas. Já 17,85% (n=5) sentem-se realizados por receberem elogios pelas suas opiniões dadas para essa motivação. Já 53,55% (n=15) relacionam-se bem dentro da empresa por se sentir motivado da mesma forma que 17,85% (n=5) recebem elogios e participam de cursos para aumentar suas opiniões de como pode ser essa motivação. Já 35,70% (n=10) trabalham em equipe pois só assim se sente motivado portanto 17,85% (n=5) participam diretamente de cursos para darem opiniões de como pode ser uma motivação Já 17,85% (n=5) não opinaram porque dessa motivação sendo que 7,14% (n=2) participam de cursos para estarem preparados para opinar de que forma pode ser essa motivação dentro do ambiente de trabalho.

Na empresa **IMPERIAL MOTOS** 14,28% (n=3) recebem bônus, portanto se sentem motivados sem levar em consideração que 9,52 (n=2) participam de cursos pois acreditam que só assim pode haver a motivação. Já 61,89% (n=13) dos funcionários participam de cursos para se sentirem motivados e ao mesmo para aumentar ainda mais essa motivação. Já 19,04% (n=4) disseram que se acham motivados pelo seu desempenho dentro da empresa não deixando a levar em consideração que 9,52% (n=2) participam diretamente de cursos, pois acreditam que só assim pode haver a motivação. Já 4,76% (n=1) disseram que para se sentir motivado pelo bom relacionamento que há dentro da empresa e 4,76% (n=1) concordam com a participação nos cursos e a forma que a empresa pode dá a satisfação para seus funcionários. Já 4,76 (n=1) enfatizaram que se sentem motivados trabalhando em equipe e 4,76% (n=1) participa recebendo bônus, pois dessa forma pode ser essa motivação. Para

19,04% (n=4) que não optaram pelo fator motivação 9,52% (n=2) receberam elogios que concordam que é a forma ideal de motivação e 9,52% (n=2) acham que a motivação pode ser recebida de outra forma.

Tabela 4.3.4: Análise entre Você se sente motivado X Na sua opinião de que forma pode ser essa motivação

NA SUA OPINIÃO DE QUE FORMA PODE SER ESSA MOTIVAÇÃO	VOCÊ SE SENTE MOTIVADO													
	Receb. Bonus		Part. Cursos		Interesse da empr.		Desemp. Reconhec.		Bom relacion.		Trab. em equipe		Não optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
DIBRASA														
Rec. Bônus														
Rec. Elogios			2	11,76			2	11,76	3	17,64			2	11,76
Part. Cursos			1	5,88			2	11,76	1	5,88			1	5,88
Outros							1	5,88						
Não Optou									1	5,88	1	5,88		
TOTAL	17						100%							
BRASILJOAS														
Rec. Bônus	3	10,71			1	3,57	1	3,57	1	3,57	1	3,57	1	3,57
Rec. Elogios	2	7,14			2	7,14	5	17,85	5	17,85			1	3,57
Part. Cursos	1	3,57	1	3,57			1	3,57	5	17,85	5	17,85	2	7,14
Outros					1	3,57			2	7,14	2	7,14	1	3,57
Não Optou			1	3,57					2	7,14	2	7,14		
TOTAL	28						100%							
IMPERIAL MOTOS														
Rec. Bônus	1	4,76	3	14,28			1	4,76			1	4,76		
Rec. Elogios			1	4,76			1	4,76					2	9,52
Part. Cursos	2	9,52	7	33,33			2	9,52	1	4,76				
Outros			1	4,76									2	9,52
Não Optou			1	4,76										
TOTAL	21						100%							

Este cruzamento indicará a importância da motivação e os recursos que trarão benefícios mostrando metas que indicará de que forma os funcionários sentem-se motivados para as melhorias na aplicação dos programas de treinamentos nas empresas.

Fizemos esta pesquisa para que através desses dados possamos ter uma avaliação das reais necessidades dos funcionários em relação de como pode ser essa motivação e como você se sente motivado. Uma das regras básicas é investir nos funcionários e em programas de treinamentos para melhorar o atendimento nas organizações.

Com essa iniciativa faz com que os funcionários sintam-se mais valorizados e com certeza vão ter um atendimento diferenciado dentro das organizações. A motivação procura explicar por que as pessoas se comportam. [...], segundo a qual o comportamento do

homem é motivo da exclusivamente pela busca do dinheiro e pelas recompensas salariais e materiais do trabalho. (Chiavennato, 2002, pág. 159)

No que se refere a variável da maneira que você se sente mais motivado identificou-se que na **DIBRASA** com 29,40% (n=5) afirmou que sua motivação está relacionada com desempenho reconhecido, já outros funcionários com o mesmo percentual responderam que o bom relacionamento é o que influencia na sua motivação, já com 17,64% (n=3) afirmaram que, sua motivação está relacionada com a participação de cursos, coincidindo com a **BRASILLOJAS** 53,55% (n=15) do que se refere a sua motivação pessoal, porém 35,70% (n=10) afirmam que o trabalho em equipe é um fator motivacional, já na **IMPERIAL MOTOS** 61,89% (n=13) informaram que estão motivados por causa da participação deles em cursos oferecidos pela empresa, portanto 19,011% (n=4) afirmaram que se sentem motivados pelo desempenho reconhecido dentro da empresa. Analisou-se que, 52,92% (n=9) pode ser na forma de receber elogios, e 29,40% (n=5) diz que essa motivação pode ser na participação em cursos, já na **BRASILLOJAS** 53,53% (n=15) afirma que tanto participando de cursos como recebendo elogios é um fator motivador existente, já na **IMPERIAL MOTOS**, 57,13% (n=12) afirmam que participando de cursos se sentem mais motivados e com 28,56% (n=6) dizem que recebendo bônus é como pode ser essa motivação.

Portanto perguntamos aos funcionários se: na empresa em que você trabalha os fatores motivacionais ajudam de que forma para que haja crescimento da mesma?

O funcionário 1 da empresa **Brasillojas** afirma que:

“Nosso administrador nos motiva pelo que ele foi [...] o que ele é hoje procuramos nos desempenhar para o crescimento de empresa como nosso”.

Divergindo o funcionário 1 da empresa **Dibrasa** que conclui:

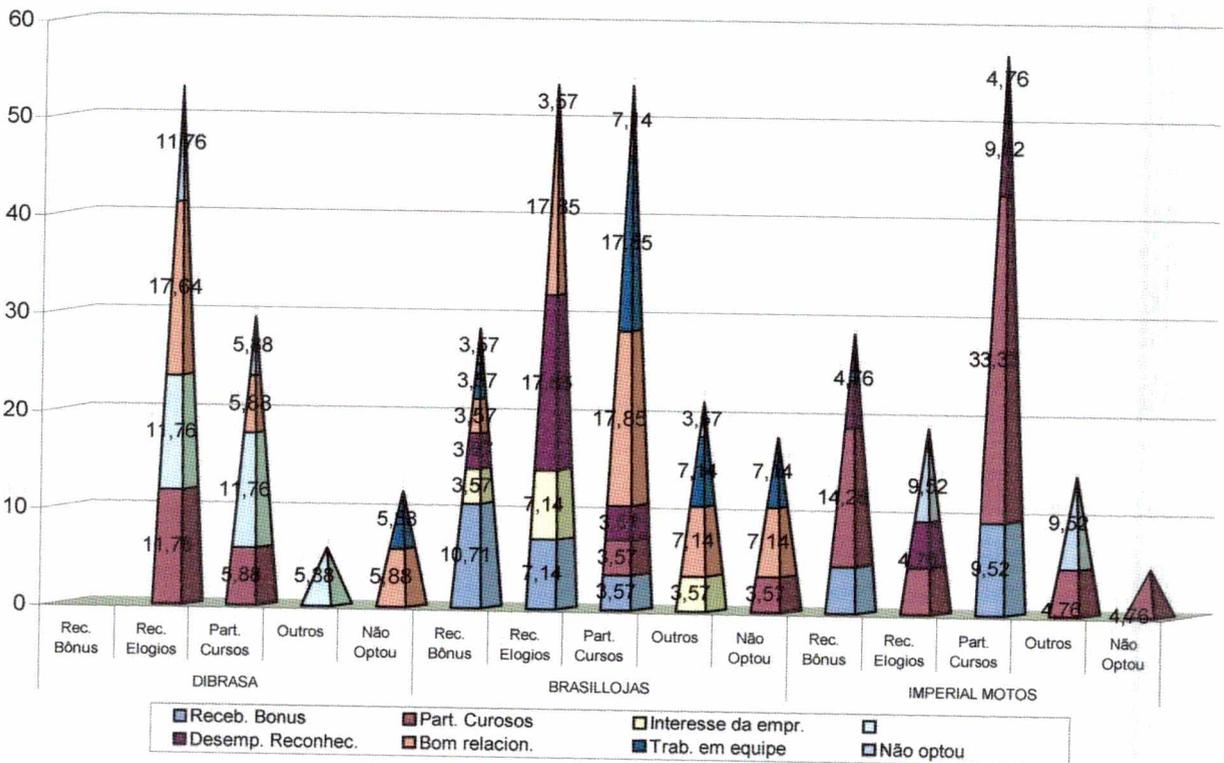
“[...] nós trabalhamos com mais empenho, satisfação e orgulho da empresa pro valorizar seus funcionários”.

Diferenciando -se o funcionário 2 da empresa **Dibrasa** que diz:

“[...] vários são as formas de motivação [...] o foco motivacional é a equipe de vendas”.

O mercado exige que as empresas estejam sempre respondendo as expectativas impostas pelo consumidor, como qualidade, bom atendimento, enfim, fatores essenciais para o sucesso de qualquer organização. Para que isso ocorra, necessitamos de uma enorme inteligência oriunda de seus clientes internos que o resultado de qualquer ação refletirá no crescimento da organização. Todos precisam sentir-se estimulados para que possam vender uma boa imagem daquilo que eles representam. No entanto, as empresas deverão adequar-se as melhores formas de praticar tal ação para que todos saiam ganhando, funcionário x clientes x empresa. Em destaque a **IMPERIAL MOTOS** que incentiva seus colaboradores oferecendo cursos, investindo e ganhando retorno dobrado, pois, funcionário capacitado é funcionário produtivo. Concluimos que os fatores motivacionais são importantes para que uma alto-estima e que faça investimento fazendo com que dessa forma possa ajudar nos seus funcionários o crescimento da empresa e para melhor a valorização dos empregados.

Gráfico 4.3.4: Análise entre Você se sente motivado X Na sua opinião de que forma pode ser essa motivação



De acordo com os dados coletados neste cruzamento entre como você está satisfeito na empresa que você trabalha e se há espírito de cooperativismo verifica-se que na empresa **DIBRASA** 11,76% (n=2) dos funcionários acham importante a boa remuneração, desses 5,88% (n=1) ajudando nas tarefas e 5,88% (n=1) compartilhando os problemas, contribuem para o espírito de cooperativismo, desta maneira dando qualidade nos serviços, 76,45% (n=13) disseram que o bom relacionamento na empresa satisfaz o funcionário de uma forma que 29,41% (n=5) ajudando nas tarefas estão cooperando, porem 5,88% (n=1) disseram que é preciso estímulo para a satisfação dos funcionários , com o mesmo índice daqueles que não optaram.

Através dos dados coletados neste cruzamento, na empresa **COMERCIAL BRASILLOJAS**, observou-se que 10,71% (n=3) dos funcionários disseram que para estarem satisfeito na empresa onde trabalha e para haver o espírito de cooperativismo, desses 7,14% (n=2) disseram que a boa remuneração é ajudando nas tarefas com 85,70% (n=24) consideram o bom relacionamento, porem 60,71% (n=17) estão satisfeito ajudando nas tarefas. Com 14,28% (n=4) indicam que é preciso ter estabilidade na empresa, desses 7,14% (n=2) optaram pelo dialogo com o mesmo índice acham que compartilhando os problemas haja o espírito de cooperativismo. Já 31,42% (n=6) indicam a necessidade de estímulo na empresa para a satisfação.

Com os dados coletados neste cruzamento, na empresa **IMPERIAL MOTOS** 28,56% (n=6) dos funcionários consideram boa remuneração como boa maneira de satisfação e cooperativismo na empresa, desses 9,52% (n=6) não optaram, contudo 38,08% (n=8) acham importante que o bom relacionamento traz satisfação para a empresa onde 9,52% (n=2) concordam que a motivação contribui para o espírito de cooperativismo, com 19,04% (n=4) preferiram não optar. 4,76% (n=1) preferem estabilidade para satisfação na empresa, compartilhando os problemas para que haja espírito de cooperativismo. Com 14,28%

disseram que o estímulo é importante para satisfação dos funcionários, desses 9,52% (n=2) indicaram que ajudando nas tarefas desta maneira está contribuindo para satisfação e espírito de cooperativismo na empresa, contudo 9,52% (n=2) dos funcionários concordam que a segurança é um fator predominante no ambiente de trabalho e 9,52% (n=2) dos funcionários preferiram não optar.

Tabela 4.3.5: Análise entre Você está satisfeito na empresa que trabalha X Na empresa que você trabalha há espírito de cooperativismo

NA EMPRESA QUE VOCÊ TRABALHA HÁ ESPÍRITO DE COOPERATIVISMO	VOCÊ ESTÁ SATISFEITO NA EMPRESA QUE TRABALHA														
	Boa remun.		Bom relacion		Estabilbid.		Estímulo		Segurança		Realiza.		Não optou		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
DIBRASA															
Ajuda nas tarefas	1	5,88	5	29,41										1	5,88
Motivando			1	5,88											
Dialogando			4	23,52											
Comp. os problem	1	5,88	2	11,76			1	5,88							
Não optou			1	5,88											
TOTAL	17				100%										
BRASILLOJAS															
Ajuda nas tarefas	2	7,14	17	60,71			1	3,57							
Motivando	1	3,57	1	3,57			2	7,14							
Dialogando			3	10,71	2	7,14									
Comp. os problem					2	7,14	1	3,57						4	14,28
Não optou			3	10,71			2	7,14	1	3,57	3	10,71			
TOTAL	28				100%										
IMPERIAL MOTOS															
Ajuda nas tarefas	1	4,76	1	4,76			2	9,52	1	4,76					
Motivando	1	4,76	2	9,52											
Dialogando	1	4,76	1	4,76											
Comp. os problem	1	4,76			1	4,76			1	4,76					
Não optou	2	9,52	4	19,04			1	4,76			1	4,76	2	9,52	
TOTAL	21				100%										

Este cruzamento do salário como fator motivacional e o nível de satisfação do patrão com o empregado nos dará subsídios que indicará a necessidade de introduzir novos métodos motivacionais garantindo assim o nível de satisfação dos profissionais.

Com esta análise observamos a satisfação do funcionário com relação à auto-estima que indicará a necessidade dos empresários investirem mais nos seus funcionários, aprendendo a tratá-los como seres humanos e não como máquinas para que tenham mais rendimento.

As empresas devem aplicar métodos adequados para o bom relacionamento dos funcionários estimulando-os no seu rendimento e crescimento profissional desenvolvendo aspectos inovadores que busquem a produtividade para o aumento de sua auto-estima, levando a uma melhor qualidade nos serviços para satisfação dos clientes.

A motivação procura explicar por que as pessoas se comportam. A experiência Hawthorne demonstrou que o pagamento ou recompensa salarial mesmo quando efetuado em bases justas ou generosas não é o único fator decisivo na satisfação do trabalhador de trabalho. (Chiavenato, 2000, pág. 83)

Comparando as três empresas investigadas, a **DIBRASA** com 76,45% (n=13) diz que consideram que existindo o bom relacionamento entre os funcionários sente-se satisfeito na empresa que trabalha, já na **BRASILLOJAS** com 85,70% (n=24) consideram o bom relacionamento como fator de satisfação na empresa em que trabalha, ainda com 21,42% (n=6) diz que é através do estímulo que está a satisfação em trabalhar nessa empresa, já na **IMPERIAL MOTOS** com 28,56% (n=6) afirmam que a boa remuneração está relacionada com a satisfação de trabalharem na empresa, com 38,08% (n=8) disseram que através do bom relacionamento sente-se satisfeito na empresa que trabalha.

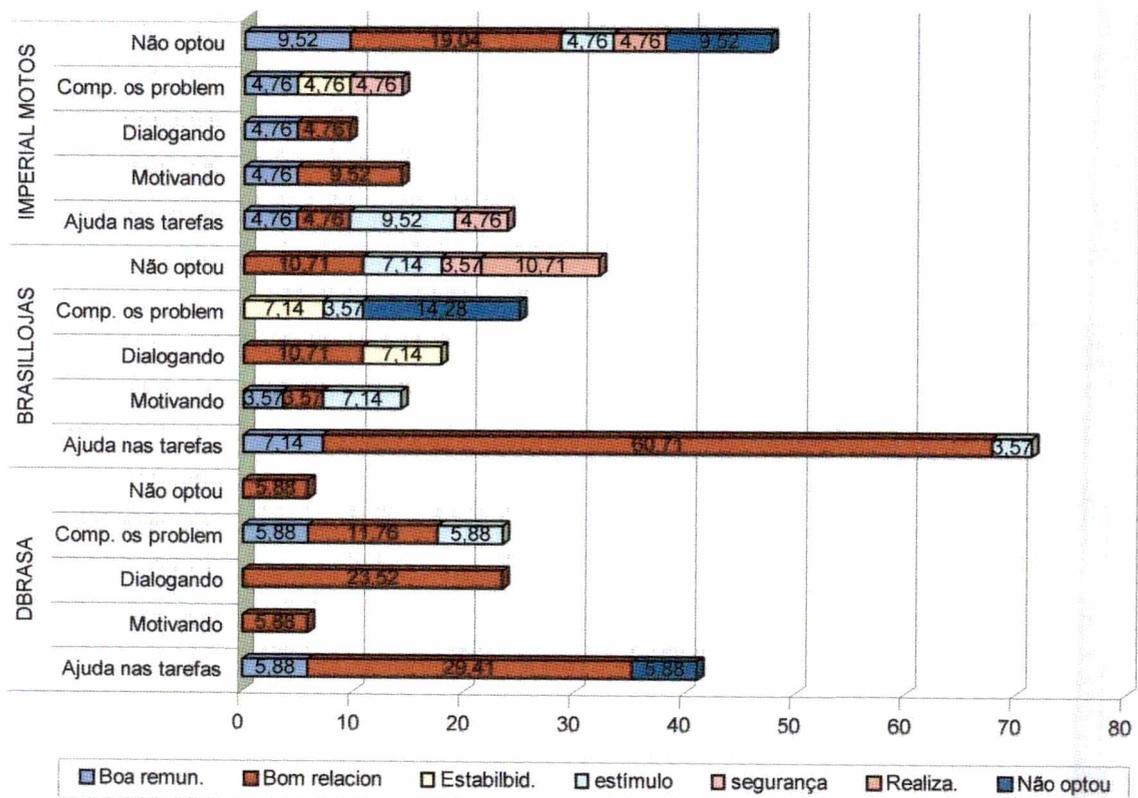
Analisando a segunda variável, observamos que 41,17% (n=7) ajudando nas tarefas eles trabalham no espírito de cooperativismo e 29,40% (n=4) disseram que compartilhando nos problemas em que existe o espírito de cooperativismo. Já na empresa **BRASILLOJAS** 71,42% (n=20) disseram que ajudando nas tarefas uns aos outros que está o espírito de cooperativismo e com 24,99% (n=7) disseram que compartilhando os problemas na empresa é que há o espírito de cooperativismo e com 32,13% (n=9) deixaram de optar. Já na **IMPERIAL MOTOS** com 23,80% (n=5) concluíram que ajudando nas tarefas é que há espírito de cooperativismo na empresa que trabalha, e com 14,28% (n=3) disseram que motivando o funcionário à empresa trabalha o espírito de cooperativismo.

É de extrema importância que todos os envolvidos no processo produtivo da empresa estejam com o nível de satisfação desejado para que todos cumpram com suas

obrigações correspondendo assim às expectativas tanto interna quanto externa.

Vale ressaltar a relevância do cooperativismo, afinal o sucesso de uma empresa é resultado de todo um trabalho que envolve todos os colaboradores do chão de fábrica até o mais alto nível.

Gráfico 4.3.5: Análise entre Você está satisfeito na empresa que trabalha X Na empresa que você trabalha há espírito de cooperativismo



Destacamos que na empresa **BRASILLOJAS** o bom relacionamento é consideravelmente um grande fator no que reflete na cooperação, no exercício das tarefas comum em um todo.

A partir do cruzamento entre o nível de satisfação do patrão empregado e o salário é fator motivacional verifica-se na empresa **DIBRASA** que 11,76% (n=2) indicaram que o salário é um fator motivacional para qualquer funcionário, já 11,76% (n=2) acham regular o nível de satisfação de patrão e empregado, já 23,52% (n=4) disseram que para qualquer

empregado é importante a auto-estima e que o salário contribui com o fator motivacional, entretanto 11,76% (n=2) acha bom o nível de satisfação do patrão e empregado, desses 11,76% (n=2) enfatizaram que a auto-estima é primordial para manter o nível de satisfação entre patrão e empregado, já 35,28% (n=4) consideram bom o relacionamento em relação ao nível de satisfação de patrão e empregado.

Através dos dados coletados na empresa **COMERCIAL BRASILLOJAS** com 53,57% (n=15) indicaram que a satisfação deve existir, pois só assim se sentem motivados com relação a seu salário, e ao mesmo tempo considera bom o seu nível de satisfação entre patrão e empregado, já 10,71% (n=3) acredita que o salário é um fator motivacional porque impõe status da mesma forma, considera bom o nível de satisfação entre patrão e empregado, porem 17,85% (n=5) considera que o salário é um fator motivacional e dessa forma fazendo com que aumente a sua auto-estima, da mesma forma 17,85% (n = 5) relaciona-se bem na empresa e o nível de satisfação patrão e empregado está sempre em alta 21,42% (n=6) acha importante a segurança de acordo com o salário pois este é fator motivacional, sendo que 21,42% (n=6) se sentem realizados pois acredita que um bom relacionamento entre patrão e empregado no ambiente de trabalho condiz com o nível de satisfação dos funcionários fazendo com que produzam cada vez mais dentro das suas funções aquilo que lhes foram atribuídas.

Já na empresa **IMPRIAL MOTOS**, 23,80% (n=5) relaciona o nível de satisfação, e o salário como um fator motivacional levando em consideração seu desempenho na empresa levando o nível de satisfação patrão e empregado ser considerado bom, já 14,28% (n=3) preferem a auto-estima desses 9,5% (n=2) indicaram bom o salário como fator motivacional e a satisfação entre patrão e empregado, porem 4,76% (n=1) informaram que é regular o salário como fator motivacional, 52,37% (n=11) admitem o bem familiar, influem no fator motivacional e nível de satisfação do patrão e empregado no ambiente de trabalho, desses

33,33% (n=7) consideram bom na empresa 19,04% (n=4) concordam que é regular o salário como fator motivacional e o nível de satisfação do empregado dentro da empresa, 9,52% (n=2) preferiram não optar.

Tabela 4.3.6: Análise entre Você acha que o salário é um fator motivacional X Qual o nível de satisfação do patrão empregado

QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO PATRÃO EMPREGADO	VOCÊ ACHA QUE O SALÁRIO É UM FATOR MOTIVACIONAL														
	Satisfação		Status		Auto-Estima		Segurança		Bem estar familiar		Outros		Não optou		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
DIBRASA															
Bom					2	11,76	2	11,76	4	23,52					
Regular	2	11,76			2	11,76	3	17,64	2	11,76					
Ruim															
Não optou															
TOTAL	17						100%								
BRASILLOJAS															
Bom	15	53,57	3	10,71	5	17,85	6	21,42	20	71,42			2	7,14	
Regular															
Ruim															
Não optou															
TOTAL	28						100%								
IMPERIAL MOTOS															
Bom	5	23,80			2	9,52			7	33,33			2	9,52	
Regular					1	4,76			4	19,04					
Ruim															
Não optou															
TOTAL	21						100%								

Este cruzamento do salário como fator motivacional e o nível de satisfação do patrão com o empregado nos dará subsídios que indicará a necessidade de introduzir novos métodos motivacionais garantindo assim o nível de satisfação dos profissionais.

Sabendo-se que o salário como fator motivacional as empresas precisam primordialmente, aprender a tratar as pessoas não pela remuneração e sim pela sua produtividade dentro da empresa, levando-se em conta a satisfação patrão empregado que contribui para a qualidade total.

São algumas importantes iniciativas que agem positivamente na mente das pessoas e fazem com que elas sintam-se mais valorizadas criando novos métodos para melhorias na satisfação dos profissionais.

Elton Mayo e sua equipe passaram a chamar a atenção para uma nova teoria da

motivação antagônica a do homo econômicos: o ser humano é motivado, não por estímulos econômicos e salariais, mas por recompensas sociais, simbólicas e não materiais. (Ciavenato, 2000, pág. 83)

Feito o cruzamento entre as empresas, verificamos que a **DIBRASA** com 23,52% (n=4) dos profissionais entrevistados disseram que o salário é um fator motivacional para a auto-estima, e 35,28% (n=6) vê o salário como fator motivacional por proporcionar as suas famílias um bem estar, da mesma forma afirma com 53,57% (n=15) das pessoas que trabalham na **BRASILLOJAS**, disseram que o salário é um fator motivacional para que haja satisfação e com 21,42% (n=6) disseram que o salário é um fator motivacional para que haja segurança no trabalho, já na **IMPERIAL MOTOS** com 23,80% (n=5) dos funcionários entrevistados disseram que o salário é um fator motivacional para que haja satisfação e com 52,37% (n=11) disseram que o bem estar familiar e o salário é um fator motivacional para os empregados e ainda o que se refere na segunda variável, observo-se que 47,04% (n=8) que se refere a empresa **DIBRASA** consideram bom o nível de satisfação patrão empregado e, 52,92% (n=9) acham regular o nível de satisfação existente entre patrão empregado. Já na comercial **BRASILLOJAS** 182,11% (n=51) afirmam que o nível de patrão empregado é bom, já na empresa **IMEPRIAL MOTOS** 76,17% (n=15) acham bom o nível de satisfação ente patrão empregado e com 23,80% (n=5) acham regular o nível de satisfação existente entre patrão empregado dentro das organizações.

Todavia perguntando aos funcionários se: na sua visão como você analisa o seu nível de satisfação dentro da empresa que você trabalha?

O funcionário 1 da empresa **Brasillojas** diz:

“[...] eu sempre estou satisfeito com o meu trabalho porque sei separar vida pessoal com vida profissional[...].”

Concordando o funcionário 1 da empresa **Dibrasa** quando diz:

Ótimo por causa do companheirismo dos funcionários”

Assemelhando-se o funcionário 2 da empresa **Dibrasa** quando diz:

“[...] gosto de me sentir satisfeito quando estou produzindo o suficiente se a empresa

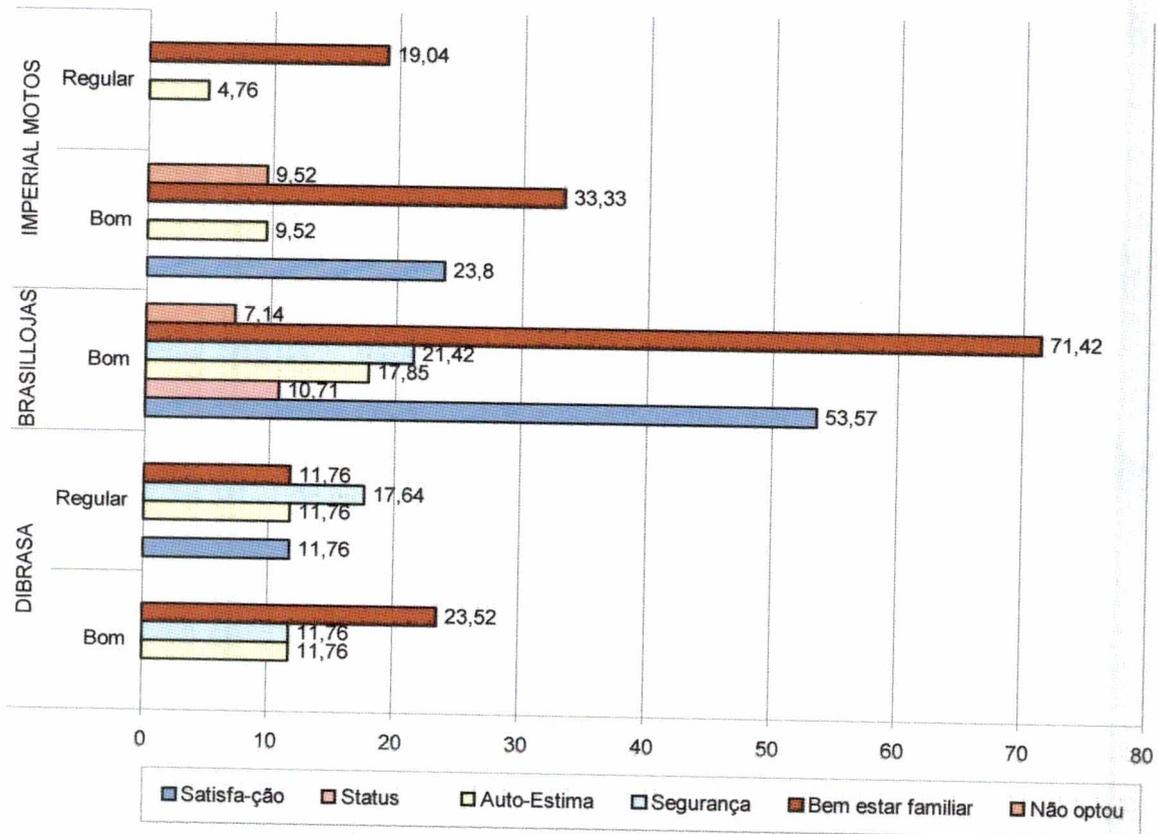
também tem essa visão me sinto melhor e produzo mais”.

Observou-se que o reflexo de um bom salário na vida profissional de um bom colaborador é de grande relevância, já que se torna um fator motivacional. É claro que as empresas precisam manter-se alertas já que tal empenho nem sempre poderá ser dado, principalmente, para não tornar rotineiro. É preciso que séries de variáveis esteja agregadas, inclusive a remuneração, para que a empresa tenha um retorno satisfatório.

Destacamos que na empresa **DIBRASA** há um reflexo significativo no bem estar familiar dos funcionários levando isso a uma satisfação pessoal de cada um.

Portanto concluímos que a satisfação dos funcionários dentro da empresa e de total importância para que eles se sintam mais estimulados e que assim aconteça um maior rendimento profissional.

Gráfico 4.3.6: Análise entre Você acha que o salário é um fator motivacional X Qual o nível de satisfação do patrão



4.4 Mostrando a importância do treinamento no desenvolvimento da Organização e no desempenho dos colaboradores

De acordo com a pesquisa feita na empresa **DIBRASA** 41,16% (n=7) dos funcionários consideram importantes os atributos para garantir o sucesso do desempenho ser otimista; onde 23,52% (n=4) disseram que a empresa investe nos funcionários oferecendo treinamento, portanto, 5,88% (n=1) apontaram que, a empresa investe nos funcionários oferecendo cursos à distância, sendo que 11,76% (n=2) deixaram de opinar. Já 29,40% (n=5) optaram que para garantir sucesso e se desempenhar bem é preciso ser eficaz, entretanto, 5,88% (n=1) opinaram dizendo que o investimento no funcionário pela empresa é através de treinamentos e coincidindo o mesmo percentual afirmando que é por outras formas. No entanto, 17,64% (n=3) não opinaram, porém, 11,76% (n=2) afirmaram que o atributo para garantir sucesso no desempenho é ser persistente, e a empresa deve investir no funcionário oferecendo treinamento, portanto, com o mesmo percentual afirma que, para garantir sucesso e desempenho é ter ética, enquanto que coincidindo com a mesma porcentagem deixando de opinar com relação ao investimento da empresa no funcionário, e 41,16% (n=7) não opinaram.

Na **BRASILLOJAS** 33,13% (n=9) dos funcionários optaram que para ter sucesso e se desempenhar bem é preciso ser otimista, onde 14,28% (n=4) afirmaram que o investimento da empresa no funcionário deve ser oferecendo treinamentos, porém, 3,57% (n=1) sinalizaram que é oferecendo cursos a distância, já 7,14% (n=2) esclarecem que através de outros métodos e coincidindo com o mesmo percentual preferiram não optar. Para 53,56% (n=15) dos funcionários admitem que para se desempenhar bem e ser eficaz, para 25% (n=7) consideram que a empresa deve investir no funcionário oferecendo treinamento, já com 3,57% (n=1) dizem que esse investimento deve ser através de cursos a distância, e coincidindo com o mesmo índice acreditam que pode ser oferecendo cursos de curtas duração

e com 10,71% (n=3) preferem dizer que é através de outras formas, portanto, o mesmo índice não optou, já com 14,28% (n=4) acreditam que para se desenvolver é preciso ser persistente, onde 7,14% (n=2) mostram que oferecendo treinamentos os funcionários se desenvolvem com mais facilidade, onde 3,57% (n=1) disseram que a capacitação pode ser através de outros métodos, para o mesmo índice preferiram não optar, porém 14,28% (n=4) mostraram que para se desempenhar bem é necessário ter ética profissional, e 24,99% (n=7) não optaram.

Na **IMPERIAL MOTOS**, 47,60% (n=10) dos funcionários afirmaram que para garantir o sucesso no desempenho é preciso ser otimista, já 19,04% (n=4) afirmam que a empresa deve investir nos colaboradores oferecendo treinamento, onde 9,52% (n=2) optaram que é também oferecendo cursos de curta duração, porém, 19,04% (n=4) não optou. Já outros 52,36% (n=11) dos funcionários responderam que para aumentar a qualidade no desempenho é ser eficaz e 19,04% (n=4) disseram que através de treinamentos que a empresa investe nos seus funcionários, portanto, vale ressaltar que, 4,76% (n=1) afirmaram que é por meio de cursos a distância, outros coincidindo com o mesmo percentual afirma que o investimento da empresa no funcionário deve ser oferecendo cursos de curta duração e outros também coincidindo com o mesmo índice acreditam que o custeamento parte do valor dos cursos, com o mesmo índice acham que é com outros métodos e 14,28% (n=3) não opinaram, com 42,84% (n=9) observou-se que os funcionários disseram que para garantir o sucesso do desempenho tem que ser persistente, no entanto, 14,28% (n=3) apostam no oferecimento de treinamento, já 4,756% (n=1) dizem que através de cursos a distância, outros 14,28% (n=3) revelam que o funcionário se realiza através de cursos de curta duração, logo, 4,76% (n=1) deixaram de opinar, porém 9,52% (n=2) afirmam ter ética, pois, influencia o desempenho do funcionário na organização, onde 4,76% (n=1) optaram por cursos à distância, pois, o mesmo contribui para o rendimento dos colaboradores, coincidindo a mesma porcentagem que apontaram que existem outros meios para se investir nos funcionários e 38,085 (n=8) preferiram não optar.

Tabela 4.4.1: Análise entre Atributos para garantir o sucesso do desempenho X Investimento da empresa no funcionário

INVESTIMENTO DA EMPRESA NO FUNCIONÁRIO.	ATRIBUTOS PARA GARANTIR O SUCESSO DO DESEMPENHO									
	Ser otimista		Ser eficaz		Ser persistente		Ter ética		Não optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
DIBRASA										
Oferecendo treinamento	4	23,52	1	5,88	2	11,76				
Cursos à distância	1	5,88								
Cursos de curta duração										
Curso custeado em parte										
Outros			1	5,88						
Não optou	2	11,76	3	17,64			2	11,76		
TOTAL	17					100%				
BRASILLOJAS										
Oferecendo treinamento	4	14,28	7	25	2	7,14				
Cursos à distância	1	3,57	1	3,57						
Cursos de curta duração			1	3,57			2	7,14		
Curso custeado em parte										
Outros	2	7,14	3	10,71	1	3,57	1	3,57		
Não optou	2	7,14	3	10,71	1	3,57	1	3,57		
TOTAL	28					100%				
IMPERIAL MOTOS										
Oferecendo treinamento	4	19,04	4	19,04	3	14,28				
Cursos à distância			1	4,76	1	4,76	1	4,76		
Cursos de curta duração	2	9,52	1	4,76	3	14,28				
Curso custeado em parte			1	4,76						
Outros			1	4,76	1	4,76	1	4,76		
Não optou	4	19,04	3	14,28	1	4,76				
TOTAL	21					100%				

Analisando o desempenho estimulado pela empresa e os atributos considerados para garantir o sucesso do mesmo nos dará diagnóstico para introduzirmos novos métodos de capacitação profissional que mostrarão a importância do treinamento no desenvolvimento das organizações no desempenho dos colaboradores.

Com a análise feita com a nossa pesquisa realizada nas diversas empresas da cidade junto aos funcionários, vimos a real necessidade dos mesmos em questão a informações a respeito dos atributos que garantem o sucesso do desempenho e o investimento da empresa no funcionário, para que haja uma melhor realização.

É de fundamental importância salientar que o otimismo contribui de forma considerável para o sucesso dos funcionários, com respaldo a eficiência desenvolvida dentro da empresa faz com que haja crescimento pessoal oferecendo assim melhor atendimento aos clientes.

As medidas de desempenho dentro das organizações têm pelo menos duas funções importantes: uma é permitir o acompanhamento desempenho dos recursos e do sistema, permitindo o controle e a tomada de decisões gerenciais de forma mais

acertada. Outra função importante, em inúmeras vezes negligenciadas, é a função de induzir atitudes nas pessoas cujo desempenho está sendo medido. (Gianesi Irineu G. N. 1996, p. 225)

Comparando as três empresas no que diz respeito que garantem o sucesso do desempenho, os funcionários da empresa **DIBRASA** com 41,16% (n=7) afirmaram ser otimistas, enquanto que, nas empresas **BRASILLOJAS** onde, 53,56% (n =15) e na **IMPERIAL MOTOS**, com 52,36% (n=11) coincidiram dizendo que o sucesso do desempenho é ser eficaz.

Portanto, com relação à segunda variável as três empresas se igualaram quando os questionados escolheram que o investimento da empresa no funcionário é oferecendo treinamento. Já a **BRASILLOJAS** com 7,14% (n=2) e a **IMPERIAL MOTOS**, com 14,28% (n=3) se igualaram quando escolheram que a empresa investe nos funcionários por meios cursos a distância, coincidindo também dizendo que o investimento é através de cursos de curta duração. A **BRASILLOJAS** com 10,71% (n=3) e a **IMPEIRAL MOTOS** com 28,56% (n=6).

No entanto perguntamos aos funcionários se: Qual o fator considerado por você para garantir o maior desempenho dentro da empresas que trabalha?

O funcionário 1 da empresa **Brasillojas** argumenta que:

“A motivação em todos os sentidos [...]” motivação nos dar ativas e impulsionadoras com desejo de poder realizar tudo”

Assemelhando-se o funcionário 1 da empresa **Dibrasa** que diz:

“[...] o estímulo, a promoção de cargo são fatores essencial para o crescimento profissional e de tudo”.

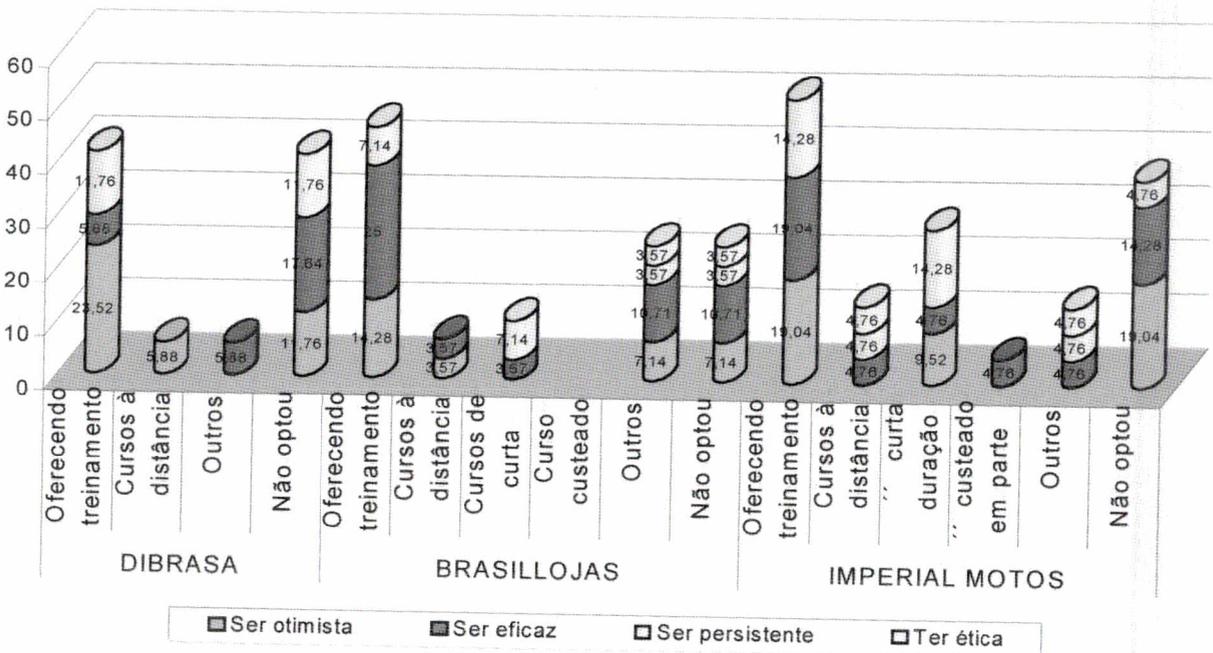
Divergindo o funcionário 2 da empresa **Dibrasa** que conclui:

“[...] ser reconhecido, respeitado e o próprio ambiente de harmonia entre os colaboradores”.

Concluimos que os funcionários da empresa **DIBRASA** consideram que o atributo para garantir o sucesso do desempenho dentro da organização é ser otimista, portanto, a **BRASILLOJAS** e a **IMPERIAL MOTOS**, tiveram a mesma opinião quando afirmaram

que é ser eficaz. É de fundamental importância frisar o quanto à empresa deve investir nos colaboradores treinando-os e qualificando-os para que haja total satisfação dos clientes. Destacando-se a **IMPERIAL MOTOS**, que é a empresa que mais investe nesse setor. Porque o sucesso da empresa depende dos colaboradores se os mesmos vão bem a empresa vai bem, e isso reflete no atendimento dos clientes. Detectamos que os funcionários entrevistados consideram que o desempenho faz parte da ética profissional, e que é de vital importância para que haja o crescimento da empresa e dos funcionários para que haja harmonia.

Gráfico 4.4.1: Análise entre Atributos para garantir o sucesso do desenvolvimento X Investimento da empresa no funcionário



Através os dados coletados da **DIBRASA** 76,45% (n=14) afirmaram que o comportamento dentro do contexto dos trabalhos foi considerado bom; 47,05% (n=8) acham que o treinamento serve como base para a melhor qualificação; 5,88% (n=1) mostram que através do treinamento o funcionário produz melhor; contudo, o mesmo índice aponta que trás preparação e coincidindo com o mesmo índice, mostram as vantagens que trás para o crescimento pessoal, podendo assegurar a total satisfação do cliente, 11,76% (n=2) optaram

por conhecimento; 17,64% (n=3) consideram o comportamento no trabalho como regular, mas não deixar de lembrar que trás maior qualificação profissional.

Na **COMRCIAL BRASILLOJAS** 182,13% (n=51) dos funcionários consideraram o comportamento do ambiente de trabalho como bom; sendo que desses 67,85% (n=19) disseram que investir no funcionário com treinamento trás melhor qualificação; onde 25% (n=7) consideram que com essa valorização o funcionário produz mais; coincidindo o mesmo índice que disseram que trás maior preparação; porém 32,14% (n=9) esclarecem que é de vital importância pois o funcionário cresce profissionalmente; 7,14% (n=2) optaram por afirmar que assegura na especialização de tarefas; entretanto, 25% (n=7) observaram que trás conhecimento para maior segurança dentro da organização.

Com este cruzamento entre o comportamento no contexto de trabalho com a importância do treinamento na **IMPERIAL MOTOS** 109,49% (n=23) responderam que classificam como bom; onde 42,85% (n=9) informam que trás melhor qualificação para o profissional onde 4,76% (n=1) disseram que a partir da capacitação o funcionário se desenvolve para uma melhor produtividade; no entanto, 14,28% (n=3) informaram que trás crescimento dentro da organização; já 9,52% (n=2) optaram que é importante criar metas para se desenvolver dentro da organização e isso facilita para o crescimento. No entanto, 14,28% (n=3) apontaram outros fatores que possam ajudar na especialização; contudo 23,80% (n=5) disseram que desta maneira é possível ter maior conhecimento; entretanto 47,60% (n=10) dos funcionários informaram que o comportamento no trabalho é regular; sendo que 9,52% (n=2) disseram que o treinamento qualifica e facilita; onde o mesmo índice afirma que aposta na produtividade; outros 4,76% (n=1) dizem que o adquirem maior preparação 9,52% (n=2) afirma que há crescimento, já 4,76% (n=1) consideram, oportunizam para a especialização de tarefa; porém 9,52% (n=2) referenciam que há maior conhecimento e 53,37% (n=11) não escolheram nenhum item.

Tabela 4.4.2: Análise entre Comportamento no contexto de trabalho X O que traz a importância do treinamento

O QUE TRAZ A IMPORTÂNCIA DO TREINAMENTO	COMPORTAMENTO NO CONTEXTO DE TRABALHO.							
	Bom		Regular		Ruim		Não optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%
DIBRASA								
Melhor qualificação	8	47,05	3	17,64				
Produtividade	1	5,88						
Maior preparação	1	5,88						
Crescimento pessoal	1	5,88						
Especialização								
Conhecimento	2	11,76						
Não optou	1	5,88						
TOTAL	17				100%			
BRASILLOJAS								
Melhor qualificação	19	67,85						
Produtividade	7	25						
Maior preparação	7	25						
Crescimento pessoal	9	32,14						
Especialização	2	7,14						
Conhecimento	7	25						
Não optou								
TOTAL	28				100%			
IMPERIAL MOTOS								
Melhor qualificação	9	42,85	2	9,52				
Produtividade	1	4,76	2	9,52				
Maior preparação	3	14,28	1	4,76				
Crescimento pessoal	2	9,52	2	9,52				
Especialização	3	14,28	1	4,76				
Conhecimento	5	23,80	2	9,52				
Não optou								
TOTAL	21				100%			

Este cruzamento da importância do treinamento e a forma do comportamento dentro do contexto de trabalho nos dará subsídios para a capacitação e satisfação necessária para mostrar o crescimento de seus empregados e a importância do treinamento no desenvolvimento organizacional e no desempenho dos seus funcionários.

Fizemos esta pesquisa para que através desses dados obtidos, possamos ter uma avaliação da real necessidade dos funcionários com relação ao comportamento no contexto de trabalho e a diferença que traz a importância do treinamento no desenvolvimento da organização. Sabendo-se que as empresas investem nos seus funcionários para que haja uma melhor qualificação profissional aumentando assim a produtividade levando ao crescimento considerável da empresa, pois ela precisa primordialmente aprender a tratar seus funcionários porque é através deles que a empresa consegue a qualidade total dos seus serviços, portanto, oferecendo um atendimento especial a seus clientes.

O PE e o RH devem estimular, de forma permanente, programa de treinamento e atualização profissionais na empresa. Pessoal bem treinado significa diminuição de riscos em matéria de aplicação de novas técnicas de trabalho na globalização do PE da organização. (Antônio Vieira de Carvalho, 1998, pág. 45)

Com este cruzamento observou-se que as três empresas coincidiram quando os colaboradores entrevistados responderam que o comportamento no contexto de trabalho é bom, a **DIBRASA** com 76,45% (n=14) a **COMERCIAL BRASILLOJAS** com 182,13% (n=51) e a **IMPERIAL MOTOS** com 109,49% (n=23) ressaltando também que a **IMPERIAL MOTOS** com 47,60% (n=10) apontara quem o comportamento no trabalho é considerado regular.

Logo na segunda variável, a **DIBRASA** com 64,69% (n=11) a **COMERCIAL BRASILLOJAS** com 67,85% (n=19) e a **IMPERIAL MOTOS** com 53,37% (n=11) se igualaram escolhendo que a importância do treinamento trás melhor qualificação, já a **DIBRASA** com 5,88% (n=1) afirma que trás produtividade e maior preparação; coincidindo as três empresas a **DIBRASA** 5,88% (n=1) a **COMERCIAL BRASILLOJAS** 32,14% (n=9) a **IMPERIAL MOTOS** com 19,04% (n=4) afirmando que o treinamento faz crescer pessoalmente; já a **IMPERIAL MOTOS** com 19,76% (n=4) afirma que através do mesmo que há especialização dos funcionários dentro das organizações.

Contudo perguntando aos funcionários se: Na sua opinião de que forma o comportamento contribui para o relacionamento no ambiente de trabalho?

O funcionário 1 da empresa **Brasillojas** diz:

“[...] devemos nos comportar de acordo com a necessidade da empresa e atender os objetivos sua empresa que haja o compromisso pessoal para superar a si mesmo e ao grupo a que pertence [...]”.

Diferenciando-se o funcionário 1 da empresa **Dibrasa** quando diz:

“O comportamento é essencial, através dele criamos uma postura de respeito diante dos nossos companheiros de trabalho”.

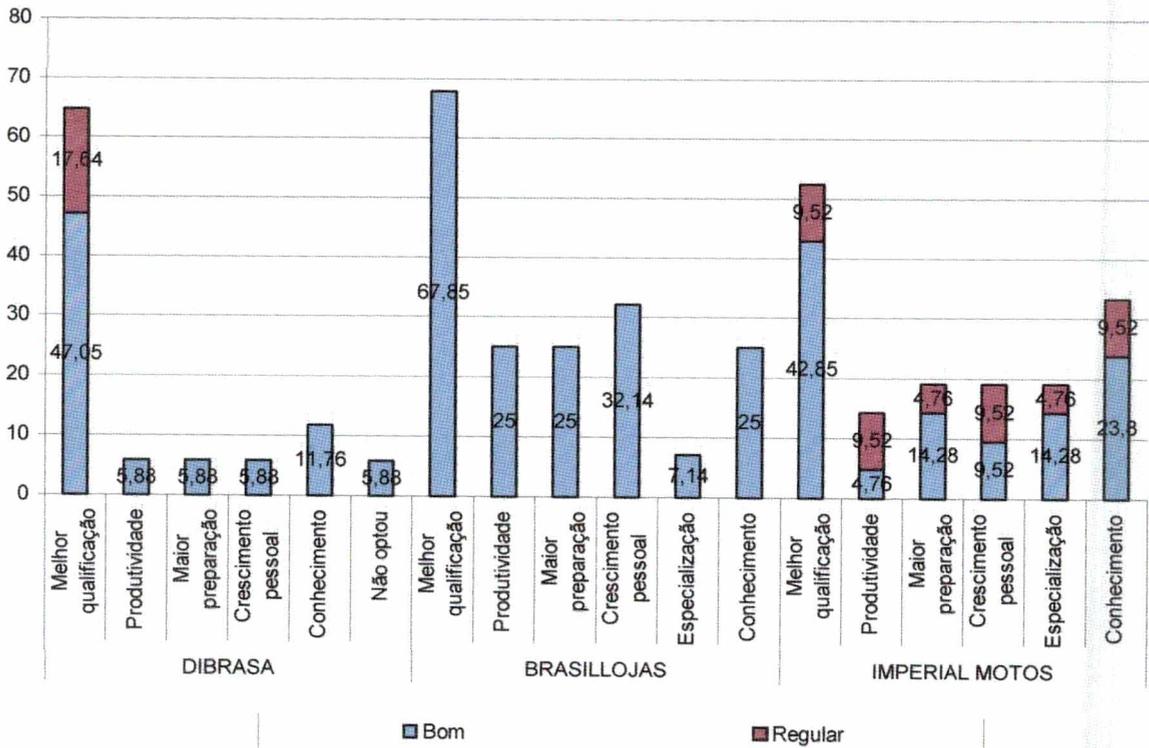
Divergindo o funcionário 2 da empresa **Dibrasa** que diz:

“Contribui na questão de respeito e da valorização de cada um sendo que todos têm sua cultura, seus valores e seus pontos de vista [...]”

Concluimos que as empresas consideram o relacionamento dentro do contexto de

trabalho bom, que o treinamento é muito importante, trazendo melhor qualificação profissional, isso significa que é uma estratégia de mercado muito boa e faz com que as pessoas sintam-se mais valorizadas no seu ambiente de trabalho trazendo melhores resultados, fazendo grande diferença nas organizações. A exemplo da **BRASILLOJAS** que se destacou ao apontar que o treinamento trás melhor qualificação, maior preparação, crescimento pessoal e conhecimentos. Outras deveriam se espelhar nela. Observamos que o comportamento dentro das empresas vem contribuir para melhorar o relacionamento e auto-estima dos funcionários, pois é através desses atributos que consideramos primordial para que haja o aumento da produtividade e crescimento dos profissionais.

Gráfico 4.4.2: Análise entre Comportamento no contexto de trabalho X O que traz importância do treinamento



Com este cruzamento entre o aproveitamento do curso com o investimento da empresa nos treinamentos da DIBRASA 47,04% dos funcionários apontaram como bom, onde 17,64% (n=3) disseram que a empresa investe nos treinamentos através de cursos; logo

5,88% (n=1) afirma que recebem as informações de treinamento das empresas através de vídeo, pois o mesmo é uma forma muito prática para tal. Entretanto 23,52% (n=4) não optaram sobre esse assunto, 99,97% (n=17) não optaram por nenhuma opção.

Na **BRASILLOJAS** com 28,58% dos funcionários afirmaram que o aproveitamento que eles tem dos cursos são bom, onde 10,71% (n=3) dizem que foram treinados através de cursos oferecidos pela empresa; no entanto 7,14% (n=2) confirmam que é através das palestras que a empresa investe nos treinamentos, 3,57% disseram que recebem informações através de vídeos; com o mesmo índice recebem cursos externos onde são de muita importância para sua capacitação e o mesmo índice não optaram sobre os treinamentos. Com 14,28% falam o aproveitamento dos cursos regular; 3,57% (n=1) dizem que tiveram treinamentos através de cursos e coincidindo com o mesmo percentual alguns responderam receber treinamentos por meio de palestras e já 78,54% (n=22) deixaram de optar.

Na **IMPERIAL MOTOS** 57,12% dos funcionários falam que o aproveitamento dos cursos recebidos são considerados bom; 19,04% (n=4) dizem que a empresa investe nos treinamentos através de cursos; 14,28% (n=3) optaram dizendo que são capacitados através de palestras; onde 9,52% (n=2) informaram que o investimento da empresa é através do aperfeiçoamento de tarefas e 4,76% (n=4) dos funcionários apontaram que a empresa investe nos mesmos capacitando-os através de vídeos, revistas e cursos externos.

E coincidindo o mesmo índice não optaram por nenhuma dessas informações. Portanto, 33,32% dos funcionários apontaram como regular os investimentos da empresa nos treinamentos dos funcionários; onde 9,52% receberam orientações dos treinamentos através de cursos e 4,76% (n=4) disseram ter recebido capacitação através de palestras, aperfeiçoamento de tarefas e vídeos, pois os mesmos são fontes seguras para melhor qualificação, no entanto 9,52% (n=2) afirmaram ter recibo cursos externos como forma de treinamento, portanto 61,89% não optaram por nenhuma das questões.

Tabela 4.4.3: Análise entre Como foi o aproveitamento do curso X Como a empresa investe nos treinamentos

COMO A EMPRESA INVESTE NOS TREINAMENTOS	COMO FOI O APROVEITAMENTO DO CURSO							
	Bom		Regular		Ruim		Não Optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%
DIBRASA								
Cursos	3	17,64						
Palestras								
Aperfeiçoamento							1	5,88
Vídeo	1	5,88					1	5,88
Revista								
Cursos externos								
Não optou							7	41,17
TOTAL	17				100%			
BRASILLOJAS								
Cursos	3	10,71	1	3,57			6	21,42
Palestras	2	7,14	1	3,57			6	21,42
Aperfeiçoamento							4	14,28
Vídeo	1	3,57						
Revista								
Cursos externos	1	3,57						
Não optou	1	3,57	2	7,14			6	21,42
TOTAL	28				100%			
IMPERIAL MOTOS								
Cursos	4	19,04	2	9,52			8	38,09
Palestras	3	14,28	1	4,76			3	14,28
Aperfeiçoamento	2	9,52	1	4,76				
Vídeo	1	4,76	1	4,76				
Revista	1	4,76						
Cursos externos	1	4,76	2	9,52			1	4,76
Não optou	1	4,76					1	4,76
TOTAL	21				100%			

Esta análise feita do aproveitamento do curso e a forma de como investir nos dará a real necessidade de aplicar dentro das empresas programas que avaliará a qualificação e a capacitação profissional para a importância do treinamento no desenvolvimento das organizações e no desempenho dos colaboradores.

Através desta análise poderemos ter informações necessárias sobre o aproveitamento dos cursos para que possa obter excelência nos serviços oferecidos às pessoas e como a empresa investe nos treinamentos são de total importância que venham aperfeiçoar de maneira inovadora todos os seguimentos da empresa levando melhorias no atendimento dentro da organização.

Não basta ser uma potência global se a empresa não souber investir nos seus funcionários e na inovação dos produtos oferecidos, hoje a concorrência é muito acirrada, o mercado está aí oferecendo produtos de boa qualidade e tecnologia avançada. É através da

motivação que seus colaboradores darão maior rendimento levando satisfação no atendimento aos seus clientes. [...] Os investimentos da empresa em treinamento do pessoal que, muitas vezes, somente tem o seu retorno quando o empregado passa a ocupar cargos mais elevados e complexos. (Chiavenato, 2002, pág. 61)

Com o cruzamento entre as três empresas, observou-se no que diz respeito o aproveitamento do curso na **DIBRASA** 47,04% (n=8) a comercial **BRASILLOJAS** com 28,56% (n=8) a **IMPERIAL MOTOS** com 57,12% (n=12) coincidiram dizendo que o aproveitamento do curso é considerado bom.

Não deixando de ressaltar que a **BRASILLOJAS** 14,28% (n=4) e a **IMPERIAL MOTOS** 33,32% (n=7) coincidiram dizendo que é regular.

E na variável que acompanha tal cruzamento a **DIBRASA** com 17,64% (n=3) comercial **BRASILLOJAS** 35,70% (n=6) **IMPERIAL MOTOS** 66,65% (n=14) se igualam afirmando que a empresa investe nos treinamentos através de cursos, já a **DIBRASA** 11,76% (n=2) que é por meio de vídeo.

Assemelhando-se a **BRASILLOJAS** 32,13% (n=9) a **IMPERIAL MOTOS** 33,32% (n=7) que os treinamentos recebidos pela empresa como forma de investimento é oferecido através de palestras.

No entanto perguntamos aos funcionários se: Como você analisa os investimentos que seu patrão faz em relação a qualidades de seus funcionários?

O funcionário 1 da empresa **Brasillojas** diz:

“[...] deverá investir na qualidade de seus funcionários através da entrevista, teste, treinamentos para que sua empresa seja uma empresa de qualidade em todos os setores”.

Divergindo o funcionário 1 da empresa **Dibrasa** que conclui:

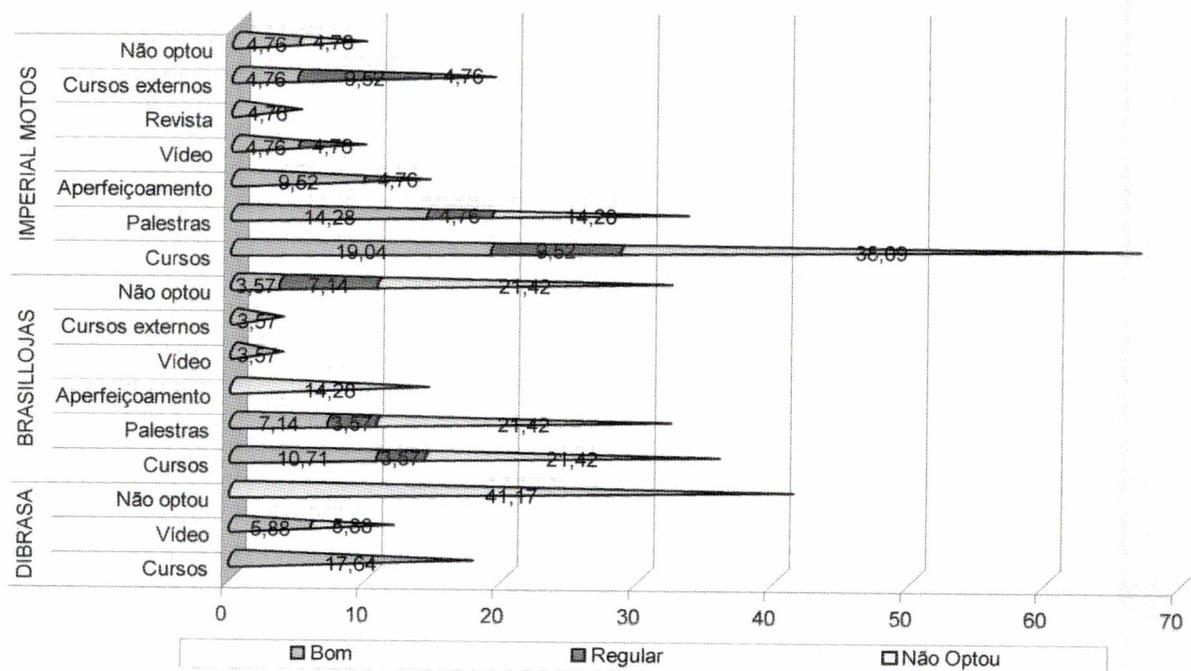
“[...] ótimo os investimentos proporciona pela minha empresa são forma de treinamentos profissionais, com isso enriquece o nosso conhecimento em que atuamos”.

Assemelhando -se o funcionário 2 da empresa **Dibrasa** quando diz:

“Isso reflete a proporção em manter sua empresa no competitivo mercado, pois, qualquer treinamento com certeza terá reflexo aos clientes..”

Concluimos que as empresas acreditam no aproveitamento dos cursos considerando bom e que os investimentos nos treinamentos devem ser através de cursos, vídeo e palestras. Portanto, vale lembrar o quanto as empresas ganham investindo nos colaboradores, só assim eles terão embasamento para garantir desempenho, desenvolver habilidades com segurança e qualificação garantindo o sucesso da empresa. Observamos que nas empresas de Pinheiro investem nos funcionários de acordo com as necessidades existentes, ou seja, com a diferença encontrada num determinado setor, pois a qualidade reflete não só nos funcionários, mas também na empresa que é um referencial aos clientes.

Gráfico 4.4.3: Análise entre Como foi o aproveitamento do curso como a empresa investe nos treinamentos



A partir do cruzamento entre como é atendido e porque compra nesta empresa, verifica-se na empresa **DIBRASA** que 6% (n=6) dos clientes considera o atendimento bom, desses 24% (n=24) compra nesta empresa pelo atendimento, 1% (n=1) respondeu pela localização, logo 15% (n=15) acham que é pela falta de opção, porém 5% (n=5) responderam

que compram nesta empresa pelo plano de pagamento, com o mesmo índice optaram variedade de produto. Já 1% (n=1) não optou. Já 36% (n=36) consideram o atendimento regular, desses 10% (n=10) disseram que são clientes desta empresa pelo atendimento agradável, tornando assim o atendimento diferenciado, com 3% (n=3) acreditam que devido a localização torna difícil o acesso a essa empresa, porém 12% (n=12) apontaram que é cliente desta empresa devido a falta de opção, com 2% (n=2) responderam que compram nesta empresa pelos preços mais acessíveis dessa forma 1% (n=1) indicaram que o plano de pagamento facilita para o crescimento da empresa, acham que devido a variedade de produtos tornam-se clientes desta organização, contudo 1% (n=1) preferiu não optar. Já 2% (n=2) considera o atendimento nesta empresa ruim devido a falta de opção, 1% (n=1) não optou.

Já na **BRASILLOJAS** 82% (n=82) indicaram que consideram o atendimento desta empresa bom, facilitando assim seu crescimento, 16% (n=16) disseram que são bem atendidos, tem aqueles clientes que responderam afirmativamente sobre a localização, para 2% (n=2) outros afirmaram pela falta de opção, com 1% (n=1) portanto 19% (n=19) asseguraram que o preço diferenciado é a principal causa para uma boa escolha, 16% (n=16) reconhecem que a melhor empresa é aquela que lhes oferece facilidades de pagamento e 28% (n=28) escolheram pela variedade de produtos. 32% (n=32) indicaram que considera o atendimento na empresa, 1% (n=1) admitem gostar mais da empresa que tenha um atendimento diferenciado, com 3% (n=3) responderam devido a localização, 1% (n=1) concordam que é cliente por falta de opção, 12% (n=12) concorda que a empresa certa é aquela que tem preços acessíveis, 12% (n=12) preferem aquela empresa com facilidades de pagamentos e 8% (n=8) admitem gostar mais das empresas que lhes oferece variedades de produtos, com 6% (n=6) deixaram de optar.

Na **IMPERIAL MOTOS** afirmaram satisfeitos com o bom atendimento por essa empresa, com 74% (n=74) desses 20% (n=20) preferem ser bem atendidos e é isso que faz a

diferença e lhes dará mais segurança na hora da escolha, e já 3% (n=3) tem dificuldade mais devido a localização, porém 2% (n=2) admitem coerência de opção, logo 23% (n=23) acreditam que a escolha pela empresa certa é aquela que oferece vantagens no preço, e 17% (n=17) acham que as facilidades na hora do pagamento são muito importantes para identificar a empresa que vai lhes oferecer melhor serviço, contudo 9% (n=9) preferem a empresa que lhes oferece maior variedade dos produtos. Com 22% (n=22) dizem que considera o atendimento regular, desses 1% (n=1) afirmam que é cliente desta empresa pelo atendimento, porém 4% (n=4) escolheram esta empresa por falta de outras similares a esta, 7% (n=7) admitem gostar mais da empresa que lhes oferece melhores preços, já outros clientes com 8% (n=8) tem predileção pela empresa que lhes oferece facilidades e garantias na hora do pagamento, 2% (n=2) optaram pela diversificação dos produtos e também 7% (n=7) não optaram por nenhum dos itens acima.

Tabela 4.4.4: Análise entre É bem atendido, considera o atendimento como X Por que compra nesta empresa

POR QUE COMPRA NESTA EMPRESA	É BEM ATENDIDO, CONSIDERA O ATENDIMENTO COMO									
	Bom		Regul		Ruim		Outros		Não optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
DIBRASA										
Atendimento	24	24	10	10						
Localização	1	1	3	3						
Falta de opção	15	15	12	12	2	2			1	1
Preço	5	5	2	2						
Plano de pagam	5	5	1	1						
Varied. Produto	10	10	7	7						
Não optou	1	1	1	1						
TOTAL	17				100%					
BRASILLOJAS										
Atendimento	16	16	1	1					1	1
Localização	2	2	3	3						
Falta de opção	1	1	1	1					3	3
Preço	19	19	12	12						
Plano de pagam	16	16	7	7					1	1
Varied. Produto	28	28	8	8					1	1
Não optou										
TOTAL	28				100%					
IMPERIAL MOTOS										
Atendimento	20	20	1	1					1	1
Localização	3	3							2	2
Falta de opção	2	2	4	4					1	1
Preço	23	23	7	7						
Plano de pagam	17	17	8	8					2	2
Varied. Produto	9	9	2	2					2	2
Não optou										
TOTAL	21				100%					

Este cruzamento, porque compra nesta empresa e como considera o atendimento nos dará um diagnóstico da oportunidade, que a empresa oferece através de promoções e a forma de tratamento recebida pelos funcionários que mostrarão a importância do treinamento, visando um melhor desempenho dos funcionários.

Fizemos esta pesquisa para que através desses dados possamos ter uma avaliação das reais necessidades dos clientes, em questão do que diz respeito o bom atendimento e porque compra nesta empresa salientando onde as empresas investem melhor nos seus funcionários satisfazendo suas necessidades.

Sabendo-se que a empresa deve oferecer atendimento diferenciado no sentido de conquistar seus clientes oferecendo preços, variedades de produtos, planos de pagamentos, buscando sempre o que há de melhor no mercado para maior satisfação dos clientes dentro das organizações. Sabemos das dificuldades para se manter um cliente, se a sua primeira impressão sobre a empresa for negativa é bem difícil mudar essa imagem negativa e ela será repassada a muitas outras pessoas, clientes e não clientes. (Apostila SEBAE, pág. 6)

A respeito do cruzamento observou-se que as respostas dos clientes das três empresas pesquisadas coincidiram quando indicou que a empresa presta bom atendimento, sendo a **DIBRASA** com 61% (n=61), a **BRASILLOJAS** com 82% (n=82) e a **IMPERIAL MOTOS** com 74% (n=74) assemelhando-se também as respostas de outras clientelas das três empresas quando afirmam que o atendimento da organização é regular.

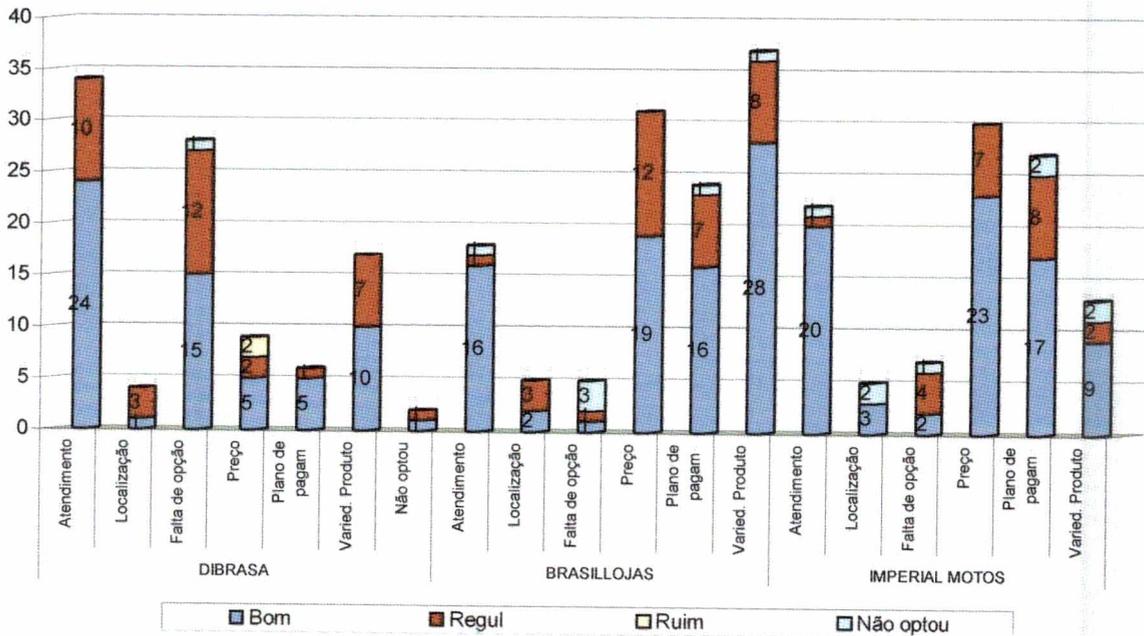
Já com respeito a segunda variável, tanto a **BRASILLOJAS** com 31% (n=31) e **IMPERIAL MOTOS** com 30% (n=30) coincidiram de relatar que a preferência pela empresa devido o preço satisfatório que a organização oferece.

Houve também na **DIBRASA** com 34% (n=34) clientes que relataram que o atendimento atrai sempre a voltar a empresa. Já outros ressaltam que a preferência pela empresa é pela falta de opção existente, já na **BRASILLOJAS** com 37% (n=37) dos clientes

indicam que voltam sempre a empresa pela variedade de produtos que ela oferece, já ma **IMPERIAL MOTOS** com 27% (n=27) de sua clientela ressaltam que a organização os atrai devido a seu plano de pagamento.

Concluimos que o mercado exige que as empresas estejam sempre respondendo as expectativas impostas pelos consumidores oferecendo atendimento diferenciado, produtos e serviços. Para que isso ocorra, necessitamos de estratégias dos colaboradores onde refletirá no crescimento da organização. Em destaque a **BRASILLOJAS** considera o atendimento bom, outras deveriam espelhar-se na mesma, para uma melhor satisfação para o sucesso das empresas.

Gráfico 4.4.4: Análise entre É bem atendido, considera o atendimento como X Por que compra nessa empresa



A partir do cruzamento entre qual o atendimento gosta de receber, tempo para ser atendido a **DIBRASA** com 60% (n=60) disseram que preferem atendimento rápido, desses 20% (n=20) disseram que foram atendidos até 10 minutos, devido fatores desconhecidos, porém 35% (n=35) informaram que são atendidos até 30 minutos de maneira rápida e

atenciosa, já 4% (n=4) confirmaram que esperaram mais de uma hora para receber atenção dos funcionários. Com 31% (n=31) preferem um atendimento cordial, desses 17% (n=17) informaram que foram atendidos no máximo até 10 minutos, porém 11% (n=11) afirmaram que demorou até 30 minutos para receber atenção especial dos funcionários, já 3% (n=3) finalizaram que esperou uma hora para ser atendido, desta maneira, classificando um pouco demorado. Já 9% (n=9) disseram que o atendimento recebido foi lento mais eficiente, desses 5% (n=5) indicaram que foram atendidos em aproximadamente 10 minutos, porém 4% (n=4) confirmam que foram atendidos em até 30 minutos.

Na **BRASILLOJAS**, os clientes afirmaram que 38% (n=38) gosta de receber o atendimento rápido, desses 25% (n=25) costumam esperar até 10 minutos para serem atendidos, porém 9% (n=9) afirmaram que demorou até 30 minutos de maneira rápida e atenciosa, já 4% (n=4) confirmaram que esperaram até uma hora para receber atenção dos funcionários. Com 40% (n=40) preferem um atendimento com diálogo, desses 13% (n=13) costumam esperar até 10 minutos para serem atendidos na empresa. Logo 24% (n=24) disseram que preferem aguardar até 30 minutos para receber o atendimento do funcionário. Com 23% (n=23) preferem um atendimento lento mais eficiente, com 9% (n=9) responderam os clientes que costumam esperar até 10 minutos na empresa coincidindo com aqueles clientes em esperar até 30 minutos de maneira que possam ter uma atenção melhor dos funcionários. Com 5% (n=5) finalizaram que espera se necessário for até mais de uma hora para receber atenção especial dos funcionários.

Na **IMPERIAL MOTOS** observou-se que 30% (n=30) dos clientes em relação a qual o atendimento que gosta de receber e o tempo para ser atendido responderam que preferem o atendimento rápido. Logo 17% (n=17) costumam esperar até 10 minutos, já 9% (n=9) frisou em aguardar até 30 minutos para um melhor atendimento, desses 3% (n=3) apontam em esperar até uma hora tendo fatores desconhecidos, porém 1 % (n=1) optaram em

aguardar mais de uma hora para um melhor atendimento na empresa. Com 48% (n=48) preferem um atendimento cordial, desses 22% (n=22) aguardaram o funcionário até 10 minutos, porém 20% (n=20) admitem esperar até 30 minutos na empresa para um melhor atendimento dos serviços oferecidos, 6% (n=6) disseram que demorou até uma hora para ser atendido. Já 30% (n=30) disseram que o atendimento recebido foi lento mais eficiente, onde 20% (n=20) admitem fazer questão de esperar até 10 minutos no seu atendimento... logo 3% (n=3) indicam preferir que esperem até 30 minutos para melhor satisfação de seus atendimento e 6% (n=6) admitem que foram atendidos com uma hora, visando um atendimento lento e eficiente, porém 1% (n=1) afirmou ter esperado mais de uma hora.

Tabela 4.4.5: Análise entre Qual o atendimento que gosta de receber X Tempo para ser atendido

TEMPO PARA SER ATENDIDO.	QUAL ATENDIMENTO QUE GOSTA DE RECEBER.							
	Rápido		Cordial		Lento + eficiente		Não optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%
DIBRASA								
Até 10 minutos	20	20	17	17	5	5		
Até 30 minutos	35	35	11	11	4	4		
Até 1 hora			3	3				
Mais de 1 hora	4	4						
Não optou	1	1						
TOTAL	100				100%			
BRASILLOJAS								
Até 10 minutos	25	25	13	13	9	9		
Até 30 minutos	9	9	24	24	9	9		
Até 1 hora	4	4	3	3	5	5		
Mais de 1 hora								
Não optou								
TOTAL	100				100%			
IMPERIAL MOTOS								
Até 10 minutos	17	17	22	22	20	20		
Até 30 minutos	9	9	20	20	3	3		
Até 1 hora	3	3	6	6	6	6		
Mais de 1 hora	1	1			1	1		
Não optou								
TOTAL	100				100%			

Esta análise feita do cruzamento do atendimento que gosta de receber e o tempo para ser atendido, indicará a satisfação do cliente em relação à eficiência do funcionário, mostrando suas habilidades e rapidez através do treinamento no desenvolvimento da

organização e no desempenho dos colaboradores.

Com a análise feita pela nossa empresa direcionada aos nossos clientes de diversas empresas da cidade de Pinheiro, verificamos a real necessidade dos clientes em questão de qual o atendimento que gosta de receber e o tempo máximo para ser atendido.

É de total importância que a empresa esteja voltada para os anseios dos seus clientes, buscando mais qualidade no atendimento usando de estratégia que sejam satisfatórias e que a empresa busque a fidelidade dos clientes, nunca deixando o cliente esperar muito, dando total atenção, conquistando de forma especial e com isso contribuindo no crescimento da organização.

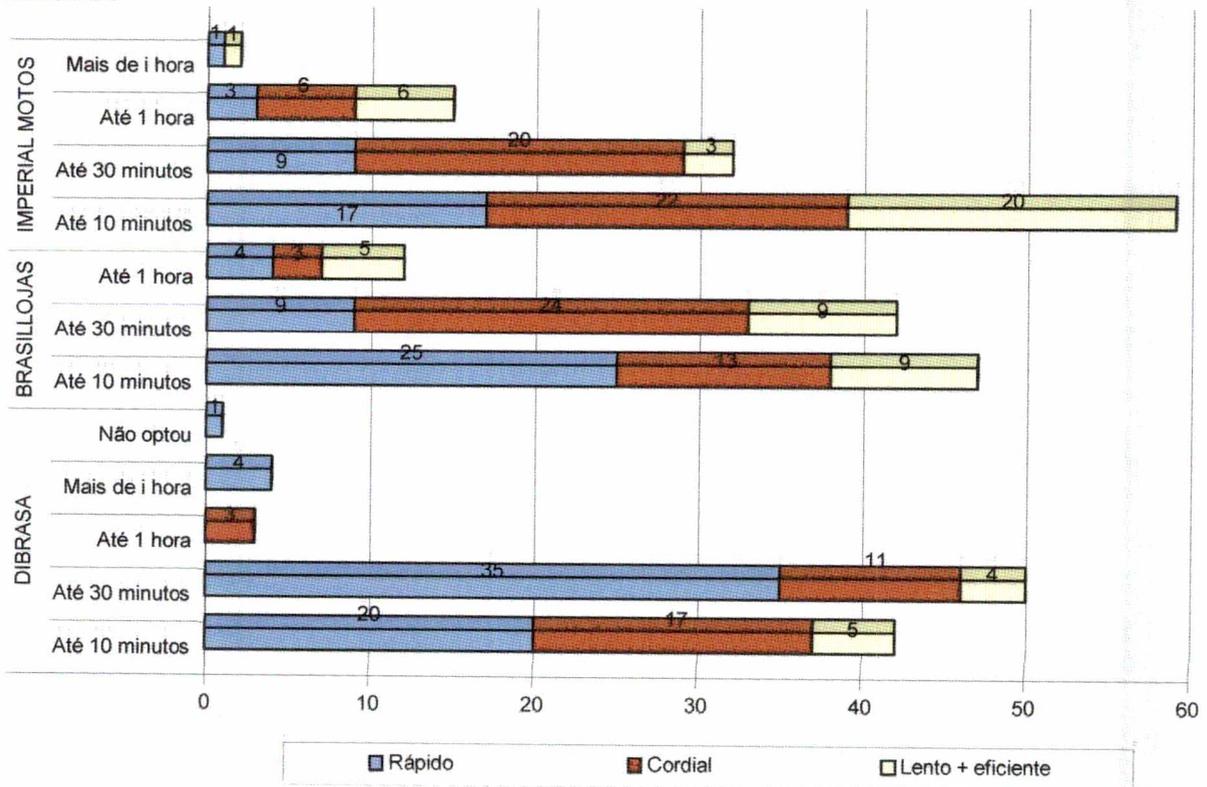
Bom atendimento é igual ao amor, não são as palavras que interessam mais o ator? Nem sempre comunicamos o que temos intenção: desenvolver nossos potenciais vai ajudar a manter nosso comportamento afinado com nossas intenções. Nossa tarefa nos momentos decisivos, portanto, é dirigir-nos ao cliente de forma que ele se sinta especial. (Barrie Hopson & Mick Scally, 1989, pág. 101)

A respeito deste cruzamento, verificamos que nas três empresas verificadas assemelham-se as respostas dos seus clientes quando revelam que atendimento que lhes satisfaz é o rápido, sendo **DIBRASA** com 60% (n=60), **COMERCIAL BRASILLOJAS** com 38% (n=38) e a **IMPEIRAL MOTOS** com 30% (n=30) mas consideram-se também nas empresas pesquisadas **DIBRASA** com 31% (n=31), **BRASILLOJAS** com 40% (n=40) **IMPERIAL MOTOS** com 48% (n=48) quando informam que o atendimento lhe trás satisfação a eles é o cordial, porém houve na **IMPERIAL MOTOS** 30% (n=30) que divulgaram que optam sempre para atendimento lento mais eficiente. No que diz respeito a segunda variável coincidem as três empresas quando sua clientela relata que o tempo para atendê-lo na empresa é de 10 minutos a **DIBRASA** com 42% (n=42) a **COMERCIAL BRASILLOJAS** com 47% (n=47) e a **IMPERIAL MOTOS** com 59% (n=59). Houve também semelhança quando o assunto abordado entre as três empresas era o tempo a ser atendido, pois afirmaram eles que o atendimento tem duração de até 30 minutos, a **DIBRASA** com 50% (n=50) **COMERCIAL BRASILLOJAS** com 42% (n=42) e a **IMPERIAL**

MOTOS com 32% (n=32).

Chegamos a conclusão que o bom atendimento é uma estratégia significativa, e que a tal ação vem influenciar na satisfação dos clientes. Destaca-se a **DIBRASA** com maior índice no atendimento rápido. Vale ressaltar que quanto menor o tempo para os clientes serem atendidos maiores satisfação terão, pois eles representam uma parcela significativa no crescimento das empresas.

Gráfico 4.4.5: Análise entre Qual o atendimento que gosta de receber X Tempo para ser atendido



De acordo com os dados coletados na empresa DIBRASA 10% (n=10) consideram baixa a classe social em que se enquadra, logo, 1% (n=1) dizem serem funcionários públicos em relação a sua ocupação, já 37% (n=37) revelam serem empregados privados, 2% (n=2) coincidiram em dizer que são aposentados, pensionistas e autônomos por não serem funcionários, já 1% (n=1) coincidindo também que são estudantes e profissionais

liberais as ocupações exercidas por eles, já com 88% (n=88) revelam que sua classe social é média, portanto 24% (n=24) esclarece que a sua ocupação dentro do contexto é funcionário público, logo 9% (n=9) dizem serem empregados privados a sua ocupação dentro da empresa que trabalha. Porém com 1% (n=1) são aposentados e pensionistas em relação a sua ocupação desempenhada, portanto 44% (n=44) dizem que a sua ocupação é autônoma entretanto 3% (n=3) são estudantes, porém não trabalham, já 7% (n=7) revelam que a sua ocupação é profissional liberal, sendo que 2% (n=2) consideram sua classe social alta e que é autônomo em relação a ocupação que exerce.

Na empresa **BRASILLOJAS** 18% (n=18) dizem que a classe social que se enquadra é a baixa, porém com 2% (n=2) coincidiram os funcionários públicos, empregados privados, aposentados e pensionistas dizendo que é a sua ocupação, já 6% (n=6) coincidindo com a ocupação referente a autônomos e estudantes. Entretanto 82% (n=82) dos clientes enquadram-se na classe social média, logo 26% (n=26) afirmam que a coincidência da sua ocupação em serem funcionários públicos e empregados privados, já com 5% (n=5) sinalizaram serem aposentados e pensionistas, em relação a sua ocupação, porém 12% (n=12) coincidiram também a ocupação desempenhada como autônomo e estudante, já 1% (n=1) dizem serem profissionais liberais a sua ocupação dentro do contexto de trabalho.

Na empresa **IMPERIAL MOTOS** 16% (n=16) dos clientes consideram classe social e logo 1% (n=1) é funcionário público em relação a sua ocupação com 7% (n=7) disseram que são funcionários privados com 6% (n=6) indicaram que são autônomos, ou seja, trabalham por conta própria, já 1% (n=1) respondeu que sua ocupação é apenas estudar coincidindo com os clientes que são profissionais liberais, entretanto, 83% (n=83) dos clientes se enquadram na classe social média, desses 17% (n=17) disseram em relação a sua ocupação são funcionários públicos, porém 25% (n=25) são empregados privados, ou seja, empresas particulares para 1% (n=1) apontam sua ocupação como aposentados pensionistas, com 2%

(n=2) afirmaram que são autônomos, porém 9% (n=9) disseram que são apenas estudantes e profissionais liberais. Já 1% (n=1), fazem parte da classe social alta, ocupando sem tempo apenas estudando.

Tabela 4.4.6: Análise entre Em que classe social se enquadra X Qual a sua ocupação

QUAL SUA OCUPAÇÃO	EM QUE CLASSE SOCIAL SE ENQUADRA							
	Baixa		Média		Alta		Não optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%
DIBRASA								
Funcionário público	1	1	24	24				
Empregado privado	3	3	9	9				
Aposentado pensionista	2	2	1	1				
Autônomo	2	2	44	44	2	2		
Estudante	1	1	3	3				
Profissional liberal	1	1	7	7				
Não optou								
TOTAL	100				100%			
BRASILLOJAS								
Funcionário público	2	2	26	26				
Empregado privado	2	2	26	26				
Aposentado pensionista	2	2	5	5				
Autônomo	6	6	12	12				
Estudante	6	6	12	12				
Profissional liberal			1	1				
Não optou								
TOTAL	100				100%			
IMPERIAL MOTOS								
Funcionário público	1	1	17	17				
Empregado privado	7	7	25	25				
Aposentado pensionista			1	1				
Autônomo	6	6	21	21				
Estudante	1	1	9	9	1	1		
Profissional liberal	1	1	10	10				
Não optou								
TOTAL	100				100%			

Este cruzamento de qual a sua ocupação e em que classe social você se enquadra nos mostrará o cargo em que o cliente desempenha dentro da organização, a situação econômica e também mostrado assim a importância do treinamento no desenvolvimento da organização e no desempenho dos colaboradores.

Fizemos esta pesquisa para que através desses dados possamos obter informações, em que classe social se enquadra e qual a ocupação dos nossos clientes, com relação a sua atuação econômica.

Sabendo-se que as empresas devem investir nos seus colaboradores para que haja

melhor qualificação profissional no sentido de atender todas as camadas sociais. O cliente é exigente e precisa de informações exatas e claras, por que, quando isso não acontece, pergunta mais, e às vezes acaba desistindo.

Devido às rápidas mudanças dos gostos do consumidor, da tecnologia e da concorrência, as empresas devem desenvolver um fluxo permanente de novos produtos e serviços. Novos produtos podem ser obtidos de duas formas. Através de aquisição comprando uma empresa toda, uma patente ou licença para fabricar o produto de alguém, ou, através de desenvolvimento de um novo produto em seu próprio departamento de pesquisa e desenvolvimento. (Apostila de Marketing, p. 216).

Com este cruzamento podemos avaliar o nível da classe social que freqüentam as três empresas pesquisadas, sendo que assemelharam-se o diagnóstico dos clientes, quando informam que sua classe é baixa, sendo **DIBRASA** com 10% (n=10), **BRASILLOJAS** com 18% (n=18) e **IMPEIRAL MOTOS** com 16% (n=16) coincidindo também a **DIBRASA** com 88% (n=88), **BRASILLOJAS** com 82% (n=82) e **IMPERIAL MOTOS** com 33% (n=33) quando afirmaram que a classe social que os enquadram é a média.

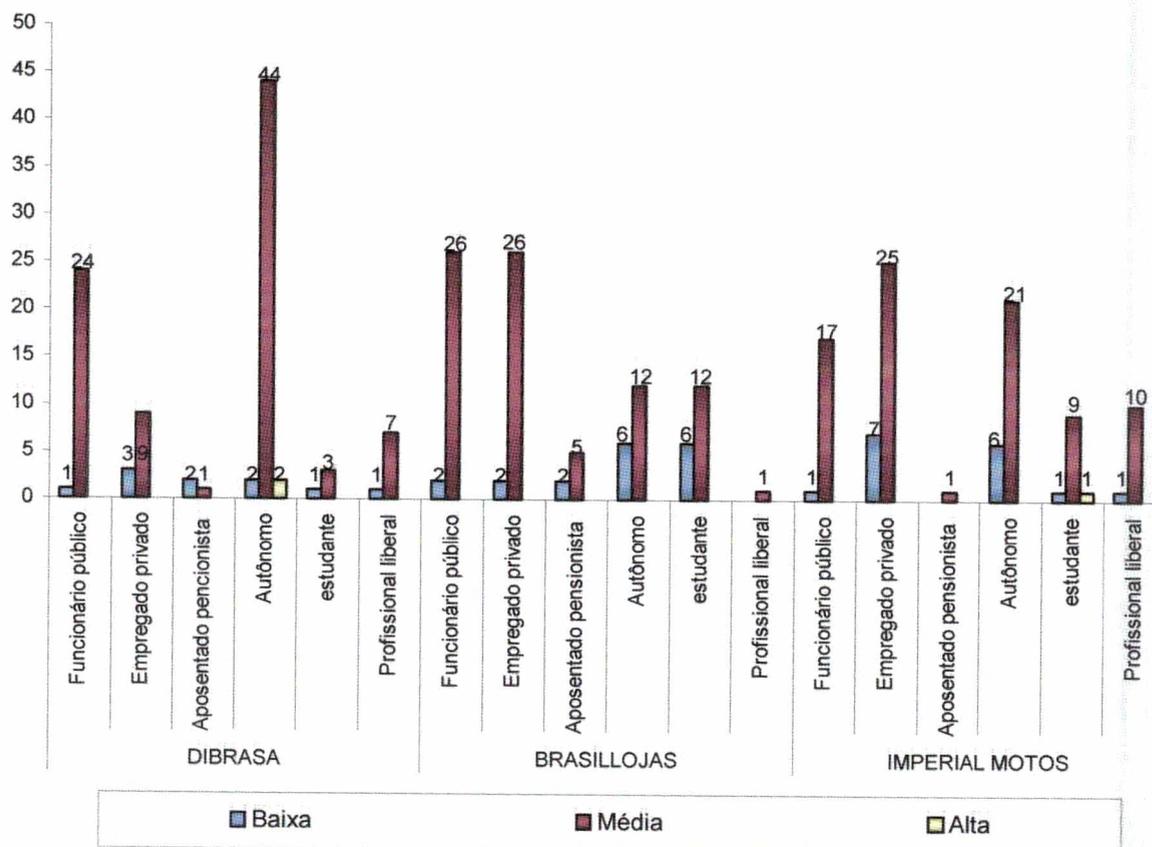
Com relação a segunda variável coincidem a **DRIBRASA** com 25% (n=25), comercial **BRASILLOJAS** com 28% (n=28) quando informam que são funcionários públicos, assemelhando também a **DIBRASA** com 48% (n=48) e **IMPERIAL MOTOS** com 27% (n=27) quando relatam que são autônomos, ou seja, tem seu próprio negócio.

Assemelhando-se a comercial **BRASILLOJAS** com 28% (n=28) e a **IMPERIAL MOTOS** com 32% (n=32) quando indicam que sua ocupação é empresas particulares, ou seja, empresa privada.

Após as pesquisas realizadas, chegamos a conclusão que o mercado hoje está mais freqüentado por clientes das classes baixa e média. É preciso que as empresas estejam atentas aos variados tipos de clientes que as freqüentam, principalmente para que não ocorra diferença no atendimento. Hoje não existe cliente que compra, mas existe o cliente fiel, que quando vem, sempre trás mais um, e este cliente sim, precisa de uma atenção “especial”, obviamente que discreta, já que um cliente é sempre cliente. Destacamos a empresa

BRASILLOJAS onde observou-se um número maior que as empresas de baixa renda, ressaltando que as empresas devem valorizar todos, independentemente de sua condição social.

Gráfico 4.4.6: Análise entre Em que classe social se enquadra X Qual a sua ocupação



CAPÍTULO 5 – CONCLUSÃO

Este trabalho foi realizado para mostrar a importância do programa do treinamento dentro das empresas da cidade de Pinheiro.

Acreditamos termos feito um bom trabalho junto as empresas pesquisadas, para que possa servir de entrosamento para outras empresas que perceba ter falhas ou diferenças nesse sentido e que venha servir também como contribuição para o crescimento e desenvolvimento em relação as novas formas de informações surgidas na área, demonstrando assim o quanto o programa de treinamento ajuda e abre novos horizontes para os administradores.

No processo a qual possamos ocorre muito acelerados as mudanças, portanto as empresas que não se adaptarem e não se organizarem estarão perdendo um fator de mercado consumidor, isso quer dizer que representa risco para a empresa devido o aumento da qualidade, isto em decorrência da conscientização do próprio consumidor da concorrência acirrada é também da nova realidade que é um fator diferenciador que posicionará a empresa a se tornar referência no mercado.

[...] a avaliação de desempenho contínua e complementa o trabalho dos processos de provisão de pessoas no sentido de monitorar e localizar as pessoas com características adequadas para os negócios da empresa [...] (Chiavenato, 2002 p. 349)

Diante disso dizemos que as empresas da cidade de Pinheiro, consideram que os funcionários de hoje possui um bom nível de capacitação devido as exigências impostas que fazem com que busquem os melhores conhecimentos para ocupar os cargos oferecidos.

Podemos também ressaltar que os gerentes das empresas realizam processo de seleção para que não ocorram complicações futuras e para o melhor desenvolvimento e crescimento da mesma. Entretanto podemos dizer que essa forma de contratação que é mais usada pelas empresas na qual valorizando mais o funcionário.

Dentre outras vantagens consideramos que as empresas necessitam de funcionários que chegam a somar ou agregar com sua auto-estima que fluirá por todos os setores, fazendo assim, com que ocorra uma maior produtividade, deixando satisfeito o patrão. Agindo dessa forma estarão mais empenhados para chegar a excelência dos serviços prestados.

[...] a necessidade não é satisfazer nem frustrar, mas transferida ou compensada. Isto se dá quando a satisfação de uma outra necessidade reduz ou aplica a intensidade de uma necessidade que não pode ser satisfeita [...] (Chiavenato, 2002, p. 82). Procuramos mostrar que as empresas investem nos treinamentos de funcionários e que os mesmos devem ser de acordo com o cargo ocupado dentro da organização. Só assim haverá maior satisfação e realização profissional.

Portanto foi mostrado que as empresas tem um relacionamento em equipe muito bom que através dos mesmos contribui necessariamente para maior qualidade dos serviços oferecidos e que as empresas devem criar estratégias garantindo uma melhor forma supri as expectativas dos clientes.

Logo observamos que as empresas consideram os treinamentos ótimos e que através destes os colaboradores terão maior êxito garantido assim um trabalho com segurança e maior satisfação.

Após essa pesquisa procuramos mostrar o quanto é importante para a empresa cumprir com o prazo da entrega dos produtos e os problemas ocasionados pelos mesmos. É fundamental que tudo ocorra rápido e com segurança isso deixa o cliente satisfeito e mostra o desempenho dos funcionários e a excelência dos serviços oferecidos.

Entretanto cabe as empresas estarem alertas, saber planejar, está atenta as tendências, despertando interesses, conhecer os desejos e as expectativas dos clientes deixando-os à vontade na escolha dos seus produtos, isso valoriza e promove uma perfeita

interação entre os mesmos.

Portanto não esquecendo que um fator importante é o contato com o cliente e a assistência pró-veda isto cria uma parceria e contribui para fidelizar o cliente.

[...] o funcionário de uma empresa que demonstra ser estar preocupado com empregabilidade é motivada a dar mais de si para os objetivos da empresa. Ninguém “motiva” ninguém. É a própria pessoa que auto-motiva, isto é, encontra os motivos para fazer mais e melhor aquilo que dela se espera em benefício da empresa, mercado, dos clientes [...] (Luiz Almeida Marins, ANO, PÁG.)

Diante disso cabe as empresas, estarem sempre investindo em seus colaboradores para que eles estejam aptos a corresponder as expectativas ao mercado consumidor com qualidade, num excelente atendimento para o crescimento da organização. Para que isso aconteça é necessário que os envolvidos no processo produtivo estejam satisfeitos com suas obrigações onde possam corresponder as probabilidades, pois o sucesso de uma empresa está no resultado de um trabalho que envolveu a todos.

Podemos ainda observar que um bom salário reflete na vida do profissional como fator motivacional. Mas para que isso ocorra e não se tornar rotineiro é necessário que as empresas estejam alertas, que series de maneiras estejam agregadas a esses fatores, dando assim uma satisfação total.

Diante disso podemos observar que nas empresas pesquisadas o sucesso do desempenho é garantido através do otimismo e também da eficácia. Portanto é de grande importância lembrar que as empresas devem investir nos seus colaboradores através de treinamento para que haja qualificação e maior satisfação.

Treinamento e a educação profissional que visa adaptar o homem para a determinada empresa [...] (Chioavenato, 1985, p. 287). E bom relacionamento faz com que estabeleça um elo de amizade entre os colaboradores e crescimento para a empresa é uma estratégia, e as pessoas sentem-se valorizadas logo isso faz a diferença dentro das organizações.

Dentre as vantagens às empresas também acreditam no aproveitamento dos cursos

e o quanto elas levam vantagens nos investimentos dos colaboradores isso lhes dará respaldo para o sucesso.

Após essa pesquisa verificamos que as empresas devem está sempre atentas para corresponder às exigências do consumidor, oferecendo assim atendimento diferenciado, de produtos e serviços. O atendimento rápido representa uma parcela significativa no crescimento das empresas.

Outro fator importante é que o mercado de hoje é mais freqüentado pelas classes baixa e média onde as empresas devem ser cuidadosas, para que não haja diferença no atendimento, independentemente de sua condição social, tornando assim cliente fiel que quando vem traz mais um, e este sim precisa de uma atenção especial.

Diante do exposto nosso objetivo geral foi cumprido considerando que as empresas precisam estar cada vez mais preparadas para atuar neste mercado hoje tão competitivo. Observou-se a necessidade de melhorias nos programas de treinamentos para qualificação e capacitação dos colaboradores incentivando-os através da motivação para que os mesmos tenham um bom desempenho dentro da organização. Portanto as empresas devem avaliar esses fatores positivos dessa forma corrigir as falhas existentes e valorizando os treinamentos de acordo com suas necessidades. Sempre priorizando o cliente, o relacionamento, atendimento, mostrando a concorrência, suas vantagens estando de olhos abertos às tendências e as mudanças existentes no mercado.

Fomos levados a desenvolver esta análise da implantação do programa de treinamento dentro das empresas da cidade de Pinheiro para tentar ajudar os administradores e funcionários e prestarem um serviço de qualidade e que venha contribuir para o crescimento e desenvolvimento econômico e social da nossa cidade.

Diante disso vimos que os fatores acima mencionados existem devido à falta de informação e de preparação dos administradores, para terem uma visão melhor de

administração e da falta de serviços que contribui para essa problemática.

Como essas pesquisas realizadas dentro das empresas da cidade de Pinheiro percebemos que existe interesse por parte dos administradores para investir em treinamento que possa levar os seus funcionários em terem uma maior motivação e um melhor desempenho ainda mesmo que exista através de dificultar essa mudança.

O desenvolvimento do nosso trabalho está bem definido, com um bom nível de conhecimento das atividades a serem executadas, que representa a chave do sucesso para qualquer organização. Portanto é preciso que as empresas apresentem uma maior desenvoltura, pois a responsabilidade é de vital importância porque representa desenvolvimento mercadológico e devem conhecer suas fraquezas, oportunidades, metas e realizações.

É de tal importância conhecer o mercado a qual se pretende atuar, para que se possa fazer o planejamento para a definição e elaboração das ações estratégicas e para a aplicação dos programas de treinamentos, motivação e desempenho, pois é indispensável para que o administrador possa enxergar as oportunidades que estão surgindo em conseqüências as mudança ocorridas no setor administrativo das empresas, que cujo o objetivo maior é liderar e manter-se em boa posição do mercado.

Podemos dizer que houve considerável melhora no que se refere aos serviços oferecidos pelas empresas de nossa cidade devido às oportunidades surgidas aos setores, e o grande desempenho dos gestores na quebra de velhos paradigmas existentes, pois os clientes de hoje são mais exigentes e mais informados.

Com novos desafios surgindo diariamente no concorrido mercado consumidor, as empresas precisam se manter competitivas com produtos e serviços de qualidade, que atendem as necessidades dos clientes e que os mantenham fieis.

Os administradores devem aplicar programas de treinamentos para definir as

metas, controles e objetivos que devem ser utilizadas pelas suas empresas.

As empresas devem realizar pesquisas para detectar o nível de satisfação de seus consumidores em relação aos serviços e produtos oferecidos.

Portanto consideramos que os administradores devem estar atentos para identificar qual tipo de ambiente podem proporcionar para estimular um desempenho melhor e eficaz do empregado. Por ser a motivação individual, o administrador deve ter habilidade suficiente para perceber, compreender suas tarefas, para estimular os empregados a produzir mais e a desempenhar suas funções com eficácia.

REFERÊNCIAS

Agência Regional de Pinheiro; SEBRAE; **Como atender e vender nos dias de hoje**; (e-mail: centraltreinamento@.com.br); acesso em 2002.

CHIAVENATO, Idalberto, **Administração de Recursos Humanos**, 7ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2002, cap. I, Interação entre pessoas e organizações, p. (19-176).

CHIAVENATO, Idalberto, **Administração de Recursos Humanos**, 7ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2002, cap. VI, Sistema de Desenvolvimento de Recursos Humanos, p. (489-522).

LOBOS, J. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Editora Atlas, cap. I, A motivação nas organizações, p. (19-35).

TEIXEIRA, Cornélio Zampier: **Organização Industrial da Pequena Empresa**; São Paulo: IBRASA, 1986. cap. IX, As Campanhas de Motivação, p. (160-178).

TYSSSEN, Theodore G; **Gerente pela primeira vez**; São Paulo: Nobel, 1997; cap. V, Treinamento e Desenvolvimento de Habilidades, p. (61-72)

CARVALHO, Antonio Vieira de; NASCIMENTO, Luis Paulo do, **Administração de Recursos Humanos**; 2ª ed., São Paulo: Editora Pioneira, 1957; cap. V, Treinamento de Recursos Humanos, p. (154-232).

VIEIRA, Lucas Izotou. **Vôo da Cobra**. 2 ed. Rio de Janeiro: Editora Qualitymark, 1998. Cap. 27. Treinar, treinar e treinar. p. (141-147).

APÊNDICES

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Este questionário é fruto de um trabalho desenvolvido por alunos da UEMA do Curso Sequencial de Administração de Negócios e tem finalidade obter dados para elaboração da pesquisa de nosso projeto voltado para gerenciamto.

A sua opinião é de grande importância para a elaboração deste trabalho, contamos com a sua contribuição para assim concluímos o nosso projeto monográfico garantindo a nossa formação como futuros Administradores de Negócios. A devolução deverá ser feita até o dia ____ / ____ / ____ na própria empresa.

<p>1. Faixa etária?</p> <p>0101 <input type="checkbox"/> menos de 25 anos 0102 <input type="checkbox"/> entre 25 e 35 anos 0103 <input type="checkbox"/> acima de 35 anos</p> <p>2. Sexo?</p> <p>0201 <input type="checkbox"/> Masculino 0202 <input type="checkbox"/> Feminino</p> <p>3. Estado civil?</p> <p>0301 <input type="checkbox"/> Solteiro 0302 <input type="checkbox"/> Casado 0303 <input type="checkbox"/> Divorciado 0304 <input type="checkbox"/> Viúvo</p> <p>4. Escolaridade?</p> <p>0401 <input type="checkbox"/> Fundamental 0402 <input type="checkbox"/> Médio 0403 <input type="checkbox"/> Superior</p> <p>5. Em caso superior, tem pós-graduação?</p> <p>0501 <input type="checkbox"/> Sim 0502 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>6. Em caso positivo, especifique?</p> <p>0601 <input type="checkbox"/> Especializada 0602 <input type="checkbox"/> Mestrado 0603 <input type="checkbox"/> Doutorado</p> <p>7. Em caso negativo, justifique?</p> <p>0701 <input type="checkbox"/> Tempo 0702 <input type="checkbox"/> Dinheiro 0703 <input type="checkbox"/> Oportunidade 0704 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>8. Possui curso profissionalizante?</p> <p>0801 <input type="checkbox"/> Sim 0802 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>9. Caso negativo, justifique?</p> <p>0901 <input type="checkbox"/> Falta de escolas 0902 <input type="checkbox"/> Falta de dinheiro 0903 <input type="checkbox"/> Falta de tempo 0904 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>10. Caso afirmativo, cite-os:</p> <p>1001 _____</p> <p>11. Aproveitamento do curso foi:</p> <p>1101 <input type="checkbox"/> Bom 1102 <input type="checkbox"/> Regular 1103 <input type="checkbox"/> Ruim</p> <p>12. Qual o tipo da empresa?</p> <p>1201 <input type="checkbox"/> Pública 1202 <input type="checkbox"/> Privada</p> <p>13. Em que empresa trabalha?</p> <p>1301 <input type="checkbox"/> Brahma 1302 <input type="checkbox"/> Brasillojas 1303 <input type="checkbox"/> Imperial Motos</p> <p>14. Qual o porte da empresa?</p> <p>1401 <input type="checkbox"/> Grande 1402 <input type="checkbox"/> Médio 1403 <input type="checkbox"/> Pequeno</p> <p>15. Tempo de serviço?</p> <p>1501 <input type="checkbox"/> Menos de 1 ano 1502 <input type="checkbox"/> Entre 1 a 4 anos 1503 <input type="checkbox"/> Acima de 4 anos</p> <p>16. Você foi selecionado?</p> <p>1601 <input type="checkbox"/> Sim 1602 <input type="checkbox"/> Não</p>	<p>17. Como foi o processo de seleção?</p> <p>1701 <input type="checkbox"/> Teste 1702 <input type="checkbox"/> Entrevista 1703 <input type="checkbox"/> Gerência 1704 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>18. Por quem foi selecionado?</p> <p>1801 <input type="checkbox"/> Gerente 1802 <input type="checkbox"/> Empresa especializada 1803 <input type="checkbox"/> Funcionário de RH 1804 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>19. Houve treinamento?</p> <p>1901 <input type="checkbox"/> Sim 1902 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>20. Em caso afirmativo, por quem?</p> <p>2001 <input type="checkbox"/> Pela gerência 2002 <input type="checkbox"/> Por empresa terceirizada 2003 <input type="checkbox"/> Por funcionário 2004 <input type="checkbox"/> Superior</p> <p>21. Acha importante o treinamento?</p> <p>2101 <input type="checkbox"/> Sim 2102 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>22. Em caso negativo que sugestão daria?</p> <p>2201 <input type="checkbox"/> Rodízio 2202 <input type="checkbox"/> Visitas a outros centros 2203 <input type="checkbox"/> Trazer à empresa 2204 <input type="checkbox"/> Buscar ao Sebrae</p> <p>23. Em caso positivo, justifique?</p> <p>2301 <input type="checkbox"/> Melhor qualificação 2302 <input type="checkbox"/> Produtividade 2303 <input type="checkbox"/> Maior preparação 2304 <input type="checkbox"/> Crescimento pessoal 2305 <input type="checkbox"/> Especialização 2306 <input type="checkbox"/> Conhecimento</p> <p>24. Você classificaria o treinamento como?</p> <p>2401 <input type="checkbox"/> Ótimo 2402 <input type="checkbox"/> Bom 2403 <input type="checkbox"/> Regular 2404 <input type="checkbox"/> Ruim</p> <p>25. Em caso de ruim ou regular, justifique?</p> <p>2501 <input type="checkbox"/> Sem clareza 2502 <input type="checkbox"/> Desinteressante 2503 <input type="checkbox"/> Sem recursos 2504 <input type="checkbox"/> Nível muito alto 2505 <input type="checkbox"/> Conteúdo ruim 2506 <input type="checkbox"/> Pouco prático</p> <p>26. A empresa investe no treinamento dos funcionários?</p> <p>2601 <input type="checkbox"/> Sim 2602 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>27. Em caso de resposta positiva, como investe?</p> <p>2701 <input type="checkbox"/> Cursos 2702 <input type="checkbox"/> Palestras 2703 <input type="checkbox"/> Aperfeiçoamento 2704 <input type="checkbox"/> Vídeo 2705 <input type="checkbox"/> Revista 2706 <input type="checkbox"/> Cursos externos</p> <p>28. Em caso de resposta negativa, justifique?</p> <p>2801 <input type="checkbox"/> Só para diretores 2802 <input type="checkbox"/> Sem incentivo 2803 <input type="checkbox"/> Falta verba 2804 <input type="checkbox"/> Custo alto 2805 <input type="checkbox"/> Sem interesse 2806 <input type="checkbox"/> O colaborador paga</p>	<p>29. Foi importante o treinamento para você?</p> <p>2901 <input type="checkbox"/> Sim 2902 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>30. O método de treinamento de sua empresa é adequado?</p> <p>3001 <input type="checkbox"/> Sim 3002 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>31. Caso afirmativo, qual o grau de importância dos resultados do treinamento?</p> <p>3101 <input type="checkbox"/> Especialização de tarefa 3102 <input type="checkbox"/> Auto realização 3103 <input type="checkbox"/> Crescimento profissional 3104 <input type="checkbox"/> Maior conhecimento 3105 <input type="checkbox"/> Crescimento pessoal 3106 <input type="checkbox"/> Desenvolvimento e habilidades</p> <p>32. O treinamento foi compatível a função que ocupa?</p> <p>3201 <input type="checkbox"/> Sim 3202 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>33. Caso afirmativo, por quê?</p> <p>3301 <input type="checkbox"/> Informações precisas 3302 <input type="checkbox"/> Alcançar metas 3303 <input type="checkbox"/> Valorização pessoal 3304 <input type="checkbox"/> Crescimento profissional 3305 <input type="checkbox"/> Desenvolv. de habilidades 3306 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>34. Qual o seu salário?</p> <p>3401 <input type="checkbox"/> até 1 salário mínimo 3402 <input type="checkbox"/> de 1 a 2 salários mínimos 3403 <input type="checkbox"/> até 4 salários mínimos 3404 <input type="checkbox"/> acima de 4 salários mínimos</p> <p>35. Seu salário corresponde a sua função?</p> <p>3501 <input type="checkbox"/> Sim 3502 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>36. Em caso negativo, explique?</p> <p>3601 <input type="checkbox"/> Excesso de tarefas 3602 <input type="checkbox"/> Ganha pouco 3603 <input type="checkbox"/> Tarefa complexa 3604 <input type="checkbox"/> Falta adicional 3605 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>37. Você se sente motivado?</p> <p>3701 <input type="checkbox"/> Sim 3702 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>38. Em caso positivo de que maneira você se sente mais motivado?</p> <p>3801 <input type="checkbox"/> Recebendo bônus 3802 <input type="checkbox"/> Participação de cursos 3803 <input type="checkbox"/> Interesse da empresa 3804 <input type="checkbox"/> Desempenho reconhecido 3805 <input type="checkbox"/> Bom relacionamento 3806 <input type="checkbox"/> Trabalhando em equipe</p> <p>39. Em caso negativo, o que desmotiva?</p> <p>3901 <input type="checkbox"/> Falta de bônus 3902 <input type="checkbox"/> Mal-estar social 3903 <input type="checkbox"/> Baixo salário 3904 <input type="checkbox"/> Falta de comunicação 3905 <input type="checkbox"/> Tarefas sem interesse 3906 <input type="checkbox"/> Outros _____</p>
---	--	--

40. Na sua opinião de que forma pode ser essa motivação?

4001 Recebendo bônus
 4002 Recebendo elogios
 4003 Participação em cursos
 4004 Outros _____

41. Você acha que o trabalho em equipe é motivador?

4101 Sim 4102 Não

42. Em caso da motivação ser negativo o que contribui para isso?

4201 Relacionamento
 4202 Equipe desmotivada
 4203 Muita competição
 4204 Falta de liderança
 4205 Falta de incentivo
 4206 Outros _____

43. Em caso de positivo, justifique?

4301 Gosta de pessoas
 4302 Não trabalha só
 4303 Equipe é eficaz
 4304 Aceita sugestões
 4305 Aceito pelo grupo
 4306 Outro _____

44. Com relação ao seu relacionamento em equipe, você considera?

4401 Ótimo 4402 Bom
 4403 Regular 4404 Ruim

45. Você acha que a motivação contribui para o rendimento do funcionário?

4501 Sim 4502 Não

46. Caso negativo, justifique?

4601 Falta de relacionamento
 4602 Companheirismo
 4603 Falta de incentivo
 4604 Tensão no trabalho
 4605 Falta de comunicação
 4606 Outros _____

47. Caso positivo, justifique?

4701 Participação de curso
 4702 Segurança no trabalho
 4703 Desempenho reconhecido
 4704 Bom relacionamento
 4705 Estabilidade
 4706 Recebendo bônus

48. A pessoa motivada produz mais?

4801 Sim 4802 Não

49. Você acha que o salário é um fator motivacional?

4901 Sim 4902 Não

50. Caso positivo, justifique?

5001 Satisfação
 5002 Status
 5003 Auto-estima
 5004 Segurança
 5005 Bem-estar familiar
 5006 Outros _____

51. Caso negativo, justifique?

5101 Desinteresse
 5102 Falta de estímulo
 5103 Insatisfação
 5104 Desmotivação
 5105 Fadiga
 5106 Indignação

52. Sente-se motivado com o cargo que ocupa?

5201 Sim 5202 Não

53. O desempenho do funcionário é importante para a empresa?

5301 Sim 5302 Não

54. Caso positivo, justifique?

5401 Maior rendimento
 5402 Avaliação
 5403 Maior produtividade
 5404 Auto-estima
 5405 Crescimento
 5406 Outros _____

55. Seu desempenho é estimulado pela empresa?

5501 Sim 5502 Não

56. Caso afirmativo, ajudou ou ajuda no seu desempenho?

5601 Sim 5602 Não

57. Caso afirmativo, especifique como?

5701 Oferecendo treinamento
 5702 Oferecendo cursos a distância
 5703 Oferecendo cursos de curta duração
 5704 Custeando parte do valor dos cursos
 5705 Outros _____

58. Você considera o desempenho como?

5801 Necessidade do funcionário
 5802 Auto-realização
 5803 Indispensável ao alcance das metas
 5804 Desnecessário
 5805 Outros _____

59. Como você avalia seu desempenho?

5901 Bom 5902 Regular
 5903 Ruim

60. Você considera o desempenho é importante para a empresa?

6001 Sim 6002 Não

61. Quais os atributos considerados para garantir o sucesso do desempenho?

6101 Ser otimista 6102 Ser eficaz
 6103 Ser persistente 6104 Ter ética

62. Quais as soluções para o bom desempenho na empresa?

6201 Cursos
 6202 Divisão de tarefa
 6203 Dinâmica
 6204 Orientações claras
 6205 Avaliação
 6206 Outros _____

63. Você está satisfeito na empresa que você trabalha?

6301 Sim 6302 Não

64. Caso afirmativo, justifique?

6401 Boa remuneração
 6402 Bom relacionamento
 6403 Estabilidade
 6404 Estímulo
 6405 Segurança
 6406 Realização

65. Caso negativo, justifique?

6501 Falta de estímulo
 6502 Desmotivação
 6503 Individualismo
 6504 Acúmulo de tarefas
 6505 Falta de cooperativismo
 6506 Ambiente inadequado

66. A empresa que você trabalha é bem estruturada?

6601 Sim 6602 Não

67. A sua insatisfação reflete no atendimento a seus clientes?

6701 Sim 6702 Não

68. Caso afirmativo, justifique?

6801 Mau humor
 6802 Condições de trabalho
 6803 Problema familiar
 6804 Relação interpessoal

69. O relacionamento interpessoal na sua empresa é agradável?

6901 Sim 6902 Não

70. Seu ambiente de trabalho é agradável?

7001 Sim 7002 Não

71. Caso afirmativo, justifique?

7101 Limpeza 7102 Organizado
 7103 Boa aparência 7104 Relacionamento

72. Na sua empresa que você trabalha há espírito de cooperativismo?

7201 Sim 7202 Não

73. Em caso positivo, explique?

7301 Ajudando nas tarefas
 7302 Motivando
 7303 Dialogando
 7304 Compartilhando os problemas

74. Como você considera a sua auto-estima?

7401 Boa 7402 Regular
 7403 Ruim

75. Como é o comportamento dentro do contexto de trabalho?

7501 Bom 7502 Regular
 7503 Ruim

76. A nível satisfação do patrão empregado?

7601 Bom 7602 Regular
 7603 Ruim

77. A empresa que você trabalha respeita sua individualidade?

7701 Sim 7702 Não

78. Você se adapta ao cargo que ocupa?

7801 Sim 7801 Não

79. O seu trabalho causa fadiga ou stress?

7901 Sim 7902 Não

80. Como repercute a imagem da empresa que você trabalha?

8001 Boa 8002 Regular
 8003 Ruim

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Este questionário é fruto de um trabalho desenvolvido por alunos da UEMA do Curso Sequencial de Administração de Negócios e tem finalidade obter dados para elaboração da pesquisa de nosso projeto voltado para gerenciar o trabalho.

A sua opinião é de grande importância para a elaboração deste trabalho, contamos com a sua contribuição para assim concluirmos o nosso projeto monográfico garantindo a nossa formação como futuros Administradores de Negócios. A devolução deverá ser feita até o dia ____/____/____ na própria empresa.

<p>1. Faixa etária?</p> <p>0101 <input type="checkbox"/> menos de 25 anos 0102 <input type="checkbox"/> entre 25 e 35 anos 0103 <input type="checkbox"/> acima de 35 anos</p> <p>2. Sexo?</p> <p>0201 <input checked="" type="checkbox"/> Masculino 0202 <input type="checkbox"/> Feminino</p> <p>3. Estado civil?</p> <p>0301 <input checked="" type="checkbox"/> Solteiro 0302 <input type="checkbox"/> Casado 0303 <input type="checkbox"/> Divorciado 0304 <input type="checkbox"/> Viúvo</p> <p>4. Escolaridade?</p> <p>0401 <input type="checkbox"/> Fundamental 0402 <input checked="" type="checkbox"/> Médio 0403 <input type="checkbox"/> Superior</p> <p>5. Em caso superior, tem pós-graduação?</p> <p>0501 <input type="checkbox"/> Sim 0502 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>6. Em caso positivo, especifique?</p> <p>0601 <input type="checkbox"/> Especializada 0602 <input type="checkbox"/> Mestrado 0603 <input type="checkbox"/> Doutorado</p> <p>7. Em caso negativo, justifique?</p> <p>0701 <input type="checkbox"/> Tempo 0702 <input type="checkbox"/> Dinheiro 0703 <input checked="" type="checkbox"/> Oportunidade 0704 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>8. Possui curso profissionalizante?</p> <p>0801 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 0802 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>9. Caso negativo, justifique?</p> <p>0901 <input type="checkbox"/> Falta de escolas 0902 <input type="checkbox"/> Falta de dinheiro 0903 <input type="checkbox"/> Falta de tempo 0904 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>10. Caso afirmativo, cite-os:</p> <p>1001 <u>Depart. de Pessoal</u></p> <p>11. Aproveitamento do curso foi:</p> <p>1101 <input checked="" type="checkbox"/> Bom 1102 <input type="checkbox"/> Regular 1103 <input type="checkbox"/> Ruim</p> <p>12. Qual o tipo da empresa?</p> <p>1201 <input type="checkbox"/> Pública 1202 <input checked="" type="checkbox"/> Privada</p> <p>13. Em que empresa trabalha?</p> <p>1301 <input checked="" type="checkbox"/> Brahma 1302 <input type="checkbox"/> Brasillhojas 1303 <input type="checkbox"/> Imperial Motos</p> <p>14. Qual o porte da empresa?</p> <p>1401 <input type="checkbox"/> Grande 1402 <input checked="" type="checkbox"/> Médio 1403 <input type="checkbox"/> Pequeno</p> <p>15. Tempo de serviço?</p> <p>1501 <input type="checkbox"/> Menos de 1 ano 1502 <input type="checkbox"/> Entre 1 a 4 anos 1503 <input checked="" type="checkbox"/> Acima de 4 anos</p> <p>16. Você foi selecionado?</p> <p>1601 <input type="checkbox"/> Sim 1602 <input checked="" type="checkbox"/> Não</p>	<p>17. Como foi o processo de seleção?</p> <p>1701 <input type="checkbox"/> Teste 1702 <input type="checkbox"/> Entrevista 1703 <input checked="" type="checkbox"/> Gerência 1704 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>18. Por quem foi selecionado?</p> <p>1801 <input checked="" type="checkbox"/> Gerente 1802 <input type="checkbox"/> Empresa especializada 1803 <input type="checkbox"/> Funcionário de RH 1804 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>19. Houve treinamento?</p> <p>1901 <input type="checkbox"/> Sim 1902 <input checked="" type="checkbox"/> Não</p> <p>20. Em caso afirmativo, por quem?</p> <p>2001 <input type="checkbox"/> Pela gerência 2002 <input type="checkbox"/> Por empresa terceirizada 2003 <input type="checkbox"/> Por funcionário 2004 <input type="checkbox"/> Superior</p> <p>21. Acha importante o treinamento?</p> <p>2101 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2102 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>22. Em caso negativo que sugestão daria?</p> <p>2201 <input type="checkbox"/> Rodízio 2202 <input type="checkbox"/> Visitas a outros centros 2203 <input type="checkbox"/> Trazer à empresa 2204 <input type="checkbox"/> Buscar ao Sebrae</p> <p>23. Em caso positivo, justifique?</p> <p>2301 <input checked="" type="checkbox"/> Melhor qualificação 2302 <input type="checkbox"/> Produtividade 2303 <input type="checkbox"/> Maior preparação 2304 <input type="checkbox"/> Crescimento pessoal 2305 <input type="checkbox"/> Especialização 2306 <input type="checkbox"/> Conhecimento</p> <p>24. Você classificaria o treinamento como?</p> <p>2401 <input type="checkbox"/> Ótimo 2402 <input type="checkbox"/> Bom 2403 <input type="checkbox"/> Regular 2404 <input type="checkbox"/> Ruim</p> <p>25. Em caso de ruim ou regular, justifique?</p> <p>2501 <input type="checkbox"/> Sem clareza 2502 <input type="checkbox"/> Desinteressante 2503 <input type="checkbox"/> Sem recursos 2504 <input type="checkbox"/> Nível muito alto 2505 <input type="checkbox"/> Conteúdo ruim 2506 <input type="checkbox"/> Pouco prático</p> <p>26. A empresa investe no treinamento dos funcionários?</p> <p>2601 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2602 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>27. Em caso de resposta positiva, como investe?</p> <p>2701 <input type="checkbox"/> Cursos 2702 <input type="checkbox"/> Palestras 2703 <input type="checkbox"/> Aperfeiçoamento 2704 <input checked="" type="checkbox"/> Vídeo 2705 <input type="checkbox"/> Revista 2706 <input type="checkbox"/> Cursos externos</p> <p>28. Em caso de resposta negativa, justifique?</p> <p>2801 <input type="checkbox"/> Só para diretores 2802 <input type="checkbox"/> Sem incentivo 2803 <input type="checkbox"/> Falta verba 2804 <input type="checkbox"/> Custo alto 2805 <input type="checkbox"/> Sem interesse 2806 <input type="checkbox"/> O colaborador paga</p>	<p>29. Foi importante o treinamento para você?</p> <p>2901 <input type="checkbox"/> Sim 2902 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>30. O método de treinamento de sua empresa é adequado?</p> <p>3001 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 3002 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>31. Caso afirmativo, qual o grau de importância dos resultados do treinamento?</p> <p>3101 <input type="checkbox"/> Especialização de tarefa 3102 <input type="checkbox"/> Auto realização 3103 <input checked="" type="checkbox"/> Crescimento profissional 3104 <input type="checkbox"/> Maior conhecimento 3105 <input type="checkbox"/> Crescimento pessoal 3106 <input type="checkbox"/> Desenvolvimento e habilidades</p> <p>32. O treinamento foi compatível a função que ocupa?</p> <p>3201 <input type="checkbox"/> Sim 3202 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>33. Caso afirmativo, por quê?</p> <p>3301 <input type="checkbox"/> Informações precisas 3302 <input type="checkbox"/> Alcançar metas 3303 <input type="checkbox"/> Valorização pessoal 3304 <input type="checkbox"/> Crescimento profissional 3305 <input type="checkbox"/> Desenvolv. de habilidades 3306 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>34. Qual o seu salário?</p> <p>3401 <input type="checkbox"/> até 1 salário mínimo 3402 <input type="checkbox"/> de 1 a 2 salários mínimos 3403 <input checked="" type="checkbox"/> até 4 salários mínimos 3404 <input type="checkbox"/> acima de 4 salários mínimos</p> <p>35. Seu salário corresponde a sua função?</p> <p>3501 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 3502 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>36. Em caso negativo, explique?</p> <p>3601 <input type="checkbox"/> Excesso de tarefas 3602 <input type="checkbox"/> Ganha pouco 3603 <input type="checkbox"/> Tarefa complexa 3604 <input type="checkbox"/> Falta adicional 3605 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>37. Você se sente motivado?</p> <p>3701 <input type="checkbox"/> Sim 3702 <input checked="" type="checkbox"/> Não</p> <p>38. Em caso positivo de que maneira você se sente mais motivado?</p> <p>3801 <input type="checkbox"/> Recebendo bônus 3802 <input type="checkbox"/> Participação de cursos 3803 <input type="checkbox"/> Interesse da empresa 3804 <input type="checkbox"/> Desempenho reconhecido 3805 <input type="checkbox"/> Bom relacionamento 3806 <input type="checkbox"/> Trabalhando em equipe</p> <p>39. Em caso negativo, o que desmotiva?</p> <p>3901 <input type="checkbox"/> Falta de bônus 3902 <input type="checkbox"/> Mal-estar social 3903 <input type="checkbox"/> Baixo salário 3904 <input type="checkbox"/> Falta de comunicação 3905 <input type="checkbox"/> Tarefas sem interesse 3906 <input checked="" type="checkbox"/> Outros _____</p>
---	---	--

40. Na sua opinião de que forma pode ser essa motivação?

- 4001 Recebendo bônus
4002 Recebendo elogios
4003 Participação em cursos
4004 Outros _____

41. Você acha que o trabalho em equipe é motivador?

- 4101 Sim 4102 Não

42. Em caso da motivação ser negativo o que contribui para isso?

- 4201 Relacionamento
4202 Equipe desmotivada
4203 Muita competição
4204 Falta de liderança
4205 Falta de incentivo
4206 Outros _____

43. Em caso de positivo, justifique?

- 4301 Gosta de pessoas
4302 Não trabalha só
4303 Equipe é eficaz
4304 Aceita sugestões
4305 Aceito pelo grupo
4306 Outro _____

44. Com relação ao seu relacionamento em equipe, você considera?

- 4401 Ótimo 4402 Bom
4403 Regular 4404 Ruim

45. Você acha que a motivação contribui para o rendimento do funcionário?

- 4501 Sim 4502 Não

46. Caso negativo, justifique?

- 4601 Falta de relacionamento
4602 Companheirismo
4603 Falta de incentivo
4604 Tensão no trabalho
4605 Falta de comunicação
4606 Outros _____

47. Caso positivo, justifique?

- 4701 Participação de curso
4702 Segurança no trabalho
4703 Desempenho reconhecido
4704 Bom relacionamento
4705 Estabilidade
4706 Recebendo bônus

48. A pessoa motivada produz mais?

- 4801 Sim 4802 Não

49. Você acha que o salário é um fator motivacional?

- 4901 Sim 4902 Não

50. Caso positivo, justifique?

- 5001 Satisfação
5002 Status
5003 Auto-estima
5004 Segurança
5005 Bem-estar familiar
5006 Outros _____

51. Caso negativo, justifique?

- 5101 Desinteresse
5102 Falta de estímulo
5103 Insatisfação
5104 Desmotivação
5105 Fadiga
5106 Indignação

52. Sente-se motivado com o cargo que ocupa?

- 5201 Sim 5202 Não

53. O desempenho do funcionário é importante para a empresa?

- 5301 Sim 5302 Não

54. Caso positivo, justifique?

- 5401 Maior rendimento
5402 Avaliação
5403 Maior produtividade
5404 Auto-estima
5405 Crescimento
5406 Outros _____

55. Seu desempenho é estimulado pela empresa?

- 5501 Sim 5502 Não

56. Caso afirmativo, ajudou ou ajuda no seu desempenho?

- 5601 Sim 5602 Não

57. Caso afirmativo, especifique como?

- 5701 Oferecendo treinamento
5702 Oferecendo cursos a distância
5703 Oferecendo cursos de curta duração
5704 Custeando parte do valor dos cursos
5705 Outros _____

58. Você considera o desempenho como?

- 5801 Necessidade do funcionário
5802 Auto-realização
5803 Indispensável ao alcance das metas
5804 Desnecessário
5805 Outros _____

59. Como você avalia seu desempenho?

- 5901 Bom 5902 Regular
5903 Ruim

60. Você considera o desempenho é importante para a empresa?

- 6001 Sim 6002 Não

61. Quais os atributos considerados para garantir o sucesso do desempenho?

- 6101 Ser otimista 6102 Ser eficaz
6103 Ser persistente 6104 Ter ética

62. Quais as soluções para o bom desempenho na empresa?

- 6201 Cursos
6202 Divisão de tarefa
6203 Dinâmica
6204 Orientações claras
6205 Avaliação
6206 Outros _____

63. Você está satisfeito na empresa que você trabalha?

- 6301 Sim 6302 Não

64. Caso afirmativo, justifique?

- 6401 Boa remuneração
6402 Bom relacionamento
6403 Estabilidade
6404 Estímulo
6405 Segurança
6406 Realização

65. Caso negativo, justifique?

- 6501 Falta de estímulo
6502 Desmotivação
6503 Individualismo
6504 Acúmulo de tarefas
6505 Falta de cooperativismo
6506 Ambiente inadequado

66. A empresa que você trabalha é bem estruturada?

- 6601 Sim 6602 Não

67. A sua insatisfação reflete no atendimento a seus clientes?

- 6701 Sim 6702 Não

68. Caso afirmativo, justifique?

- 6801 Mau humor
6802 Condições de trabalho
6803 Problema familiar
6804 Relação interpessoal

69. O relacionamento interpessoal na sua empresa é agradável?

- 6901 Sim 6902 Não

70. Seu ambiente de trabalho é agradável?

- 7001 Sim 7002 Não

71. Caso afirmativo, justifique?

- 7101 Limpeza 7102 Organizado
7103 Boa aparência 7104 Relacionamento

72. Na sua empresa que você trabalha há espírito de cooperativismo?

- 7201 Sim 7202 Não

73. Em caso positivo, explique?

- 7301 Ajudando nas tarefas
7302 Motivando
7303 Dialogando
7304 Compartilhando os problemas

74. Como você considera a sua auto-estima?

- 7401 Boa 7402 Regular
7403 Ruim

75. Como é o comportamento dentro do contexto de trabalho?

- 7501 Bom 7502 Regular
7503 Ruim

76. A nível satisfação do patrão empregado?

- 7601 Bom 7602 Regular
7603 Ruim

77. A empresa que você trabalha respeita sua individualidade?

- 7701 Sim 7702 Não

78. Você se adapta ao cargo que ocupa?

- 7801 Sim 7802 Não

79. O seu trabalho causa fadiga ou stress?

- 7901 Sim 7902 Não

80. Como repercute a imagem da empresa que você trabalha?

- 8001 Boa 8002 Regular
8003 Ruim

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Este questionário é fruto de um trabalho desenvolvido por alunos da UEMA do Curso Seqüencial de Administração de Negócios e tem finalidade obter dados para elaboração da pesquisa de nosso projeto voltado para gerenciamento.

A sua opinião é de grande importância para a elaboração deste trabalho, contamos com a sua contribuição para assim concluirmos o nosso projeto monográfico garantindo a nossa formação como futuros Administradores de Negócios. A devolução deverá ser feita até o dia ___/___/___ na própria empresa.

<p>1. Faixa etária?</p> <p>0101 <input checked="" type="checkbox"/> menos de 25 anos 0102 <input type="checkbox"/> entre 25 e 35 anos 0103 <input type="checkbox"/> acima de 35 anos</p> <p>2. Sexo?</p> <p>0201 <input checked="" type="checkbox"/> Masculino 0202 <input type="checkbox"/> Feminino</p> <p>3. Estado civil?</p> <p>0301 <input checked="" type="checkbox"/> Solteiro 0302 <input type="checkbox"/> Casado 0303 <input type="checkbox"/> Divorciado 0304 <input type="checkbox"/> Viúvo</p> <p>4. Escolaridade?</p> <p>0401 <input type="checkbox"/> Fundamental 0402 <input type="checkbox"/> Médio 0403 <input checked="" type="checkbox"/> Superior</p> <p>5. Em caso superior, tem pós-graduação?</p> <p>0501 <input type="checkbox"/> Sim 0502 <input checked="" type="checkbox"/> Não</p> <p>6. Em caso positivo, especifique?</p> <p>0601 <input type="checkbox"/> Especializada 0602 <input type="checkbox"/> Mestrado 0603 <input checked="" type="checkbox"/> Doutorado <i>Caueledado</i></p> <p>7. Em caso negativo, justifique?</p> <p>0701 <input type="checkbox"/> Tempo 0702 <input type="checkbox"/> Dinheiro 0703 <input checked="" type="checkbox"/> Oportunidade 0704 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>8. Possui curso profissionalizante?</p> <p>0801 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 0802 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>9. Caso negativo, justifique?</p> <p>0901 <input type="checkbox"/> Falta de escolas 0902 <input type="checkbox"/> Falta de dinheiro 0903 <input type="checkbox"/> Falta de tempo 0904 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>10. Caso afirmativo, cite-os:</p> <p>1001 <i>Técnico de vendas</i></p> <p>11. Aproveitamento do curso foi:</p> <p>1101 <input checked="" type="checkbox"/> Bom 1102 <input type="checkbox"/> Regular 1103 <input type="checkbox"/> Ruim</p> <p>12. Qual o tipo da empresa?</p> <p>1201 <input type="checkbox"/> Pública 1202 <input checked="" type="checkbox"/> Privada</p> <p>13. Em que empresa trabalha?</p> <p>1301 <input type="checkbox"/> Brahma 1302 <input type="checkbox"/> Brasllojas 1303 <input type="checkbox"/> Imperial Motos</p> <p>14. Qual o porte da empresa?</p> <p>1401 <input checked="" type="checkbox"/> Grande 1402 <input type="checkbox"/> Médio 1403 <input type="checkbox"/> Pequeno</p> <p>15. Tempo de serviço?</p> <p>1501 <input type="checkbox"/> Menos de 1 ano 1502 <input checked="" type="checkbox"/> Entre 1 a 4 anos 1503 <input type="checkbox"/> Acima de 4 anos</p> <p>16. Você foi selecionado?</p> <p>1601 <input type="checkbox"/> Sim 1602 <input checked="" type="checkbox"/> Não</p>	<p>17. Como foi o processo de seleção?</p> <p>1701 <input type="checkbox"/> Teste 1702 <input type="checkbox"/> Entrevista 1703 <input checked="" type="checkbox"/> Gerência 1704 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>18. Por quem foi selecionado?</p> <p>1801 <input checked="" type="checkbox"/> Gerente 1802 <input type="checkbox"/> Empresa especializada 1803 <input type="checkbox"/> Funcionário de RH 1804 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>19. Houve treinamento?</p> <p>1901 <input type="checkbox"/> Sim 1902 <input checked="" type="checkbox"/> Não</p> <p>20. Em caso afirmativo, por quem?</p> <p>2001 <input type="checkbox"/> Pela gerência 2002 <input type="checkbox"/> Por empresa terceirizada 2003 <input type="checkbox"/> Por funcionário 2004 <input type="checkbox"/> Superior</p> <p>21. Acha importante o treinamento?</p> <p>2101 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2102 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>22. Em caso negativo que sugestão daria?</p> <p>2201 <input type="checkbox"/> Rodízio 2202 <input type="checkbox"/> Visitas a outros centros 2203 <input type="checkbox"/> Trazer à empresa 2204 <input checked="" type="checkbox"/> Buscar ao Sebrae</p> <p>23. Em caso positivo, justifique?</p> <p>2301 <input type="checkbox"/> Melhor qualificação 2302 <input checked="" type="checkbox"/> Produtividade 2303 <input type="checkbox"/> Maior preparação 2304 <input type="checkbox"/> Crescimento pessoal 2305 <input type="checkbox"/> Especialização 2306 <input type="checkbox"/> Conhecimento</p> <p>24. Você classificaria o treinamento como?</p> <p>2401 <input checked="" type="checkbox"/> Ótimo 2402 <input type="checkbox"/> Bom 2403 <input type="checkbox"/> Regular 2404 <input type="checkbox"/> Ruim</p> <p>25. Em caso de ruim ou regular, justifique?</p> <p>2501 <input type="checkbox"/> Sem clareza 2502 <input type="checkbox"/> Desinteressante 2503 <input type="checkbox"/> Sem recursos 2504 <input type="checkbox"/> Nível muito alto 2505 <input type="checkbox"/> Conteúdo ruim 2506 <input type="checkbox"/> Pouco prático</p> <p>26. A empresa investe no treinamento dos funcionários?</p> <p>2601 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2602 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>27. Em caso de resposta positiva, como investe?</p> <p>2701 <input checked="" type="checkbox"/> Cursos 2702 <input type="checkbox"/> Palestras 2703 <input type="checkbox"/> Aperfeiçoamento 2704 <input type="checkbox"/> Vídeo 2705 <input type="checkbox"/> Revista 2706 <input type="checkbox"/> Cursos externos</p> <p>28. Em caso de resposta negativa, justifique?</p> <p>2801 <input type="checkbox"/> Só para diretores 2802 <input type="checkbox"/> Sem incentivo 2803 <input type="checkbox"/> Falta verba 2804 <input type="checkbox"/> Custo alto 2805 <input type="checkbox"/> Sem interesse 2806 <input type="checkbox"/> O colaborador paga</p>	<p>29. Foi importante o treinamento para você?</p> <p>2901 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2902 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>30. O método de treinamento de sua empresa é adequado?</p> <p>3001 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 3002 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>31. Caso afirmativo, qual o grau de importância dos resultados do treinamento?</p> <p>3101 <input type="checkbox"/> Especialização de tarefa 3102 <input type="checkbox"/> Auto realização 3103 <input checked="" type="checkbox"/> Crescimento profissional 3104 <input type="checkbox"/> Maior conhecimento 3105 <input type="checkbox"/> Crescimento pessoal 3106 <input type="checkbox"/> Desenvolvimento e habilidades</p> <p>32. O treinamento foi compatível a função que ocupa?</p> <p>3201 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 3202 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>33. Caso afirmativo, por quê?</p> <p>3301 <input type="checkbox"/> Informações precisas 3302 <input type="checkbox"/> Alcançar metas 3303 <input type="checkbox"/> Valorização pessoal 3304 <input checked="" type="checkbox"/> Crescimento profissional 3305 <input type="checkbox"/> Desenvolv. de habilidades 3306 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>34. Qual o seu salário?</p> <p>3401 <input type="checkbox"/> até 1 salário mínimo 3402 <input checked="" type="checkbox"/> de 1 a 2 salários mínimos 3403 <input type="checkbox"/> até 4 salários mínimos 3404 <input type="checkbox"/> acima de 4 salários mínimos</p> <p>35. Seu salário corresponde a sua função?</p> <p>3501 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 3502 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>36. Em caso negativo, explique?</p> <p>3601 <input type="checkbox"/> Excesso de tarefas 3602 <input type="checkbox"/> Ganha pouco 3603 <input type="checkbox"/> Tarefa complexa 3604 <input checked="" type="checkbox"/> Falta adicional 3605 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>37. Você se sente motivado?</p> <p>3701 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 3702 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>38. Em caso positivo de que maneira você se sente mais motivado?</p> <p>3801 <input type="checkbox"/> Recebendo bônus 3802 <input type="checkbox"/> Participação de cursos 3803 <input type="checkbox"/> Interesse da empresa 3804 <input type="checkbox"/> Desempenho reconhecido 3805 <input checked="" type="checkbox"/> Bom relacionamento 3806 <input type="checkbox"/> Trabalhando em equipe</p> <p>39. Em caso negativo, o que desmotiva?</p> <p>3901 <input type="checkbox"/> Falta de bônus 3902 <input type="checkbox"/> Mal-estar social 3903 <input type="checkbox"/> Baixo salário 3904 <input checked="" type="checkbox"/> Falta de comunicação 3905 <input type="checkbox"/> Tarefas sem interesse 3906 <input type="checkbox"/> Outros _____</p>
--	---	---

40. Na sua opinião de que forma pode ser essa motivação?

- 4001 Recebendo bônus
4002 Recebendo elogios
4003 Participação em cursos
4004 Outros _____

41. Você acha que o trabalho em equipe é motivador?

- 4101 Sim 4102 Não

42. Em caso da motivação ser negativo o que contribui para isso?

- 4201 Relacionamento
4202 Equipe desmotivada
4203 Muita competição
4204 Falta de liderança
4205 Falta de incentivo
4206 Outros _____

43. Em caso de positivo, justifique?

- 4301 Gosta de pessoas
4302 Não trabalha só
4303 Equipe é eficaz
4304 Aceita sugestões
4305 Aceito pelo grupo
4306 Outro _____

44. Com relação ao seu relacionamento em equipe, você considera?

- 4401 Ótimo 4402 Bom
4403 Regular 4404 Ruim

45. Você acha que a motivação contribui para o rendimento do funcionário?

- 4501 Sim 4502 Não

46. Caso negativo, justifique?

- 4601 Falta de relacionamento
4602 Companheirismo
4603 Falta de incentivo
4604 Tensão no trabalho
4605 Falta de comunicação
4606 Outros _____

47. Caso positivo, justifique?

- 4701 Participação de curso
4702 Segurança no trabalho
4703 Desempenho reconhecido
4704 Bom relacionamento
4705 Estabilidade
4706 Recebendo bônus

48. A pessoa motivada produz mais?

- 4801 Sim 4802 Não

49. Você acha que o salário é um fator motivacional?

- 4901 Sim 4902 Não

50. Caso positivo, justifique?

- 5001 Satisfação
5002 Status
5003 Auto-estima
5004 Segurança
5005 Bem-estar familiar
5006 Outros _____

51. Caso negativo, justifique?

- 5101 Desinteresse
5102 Falta de estímulo
5103 Insatisfação
5104 Desmotivação
5105 Fadiga
5106 Indignação

52. Sente-se motivado com o cargo que ocupa?

- 5201 Sim 5202 Não

53. O desempenho do funcionário é importante para a empresa?

- 5301 Sim 5302 Não

54. Caso positivo, justifique?

- 5401 Maior rendimento
5402 Avaliação
5403 Maior produtividade
5404 Auto-estima
5405 Crescimento
5406 Outros _____

55. Seu desempenho é estimulado pela empresa?

- 5501 Sim 5502 Não

56. Caso afirmativo, ajudou ou ajuda no seu desempenho?

- 5601 Sim 5602 Não

57. Caso afirmativo, especifique como?

- 5701 Oferecendo treinamento
5702 Oferecendo cursos a distância
5703 Oferecendo cursos de curta duração
5704 Custeando parte do valor dos cursos
5705 Outros _____

58. Você considera o desempenho como?

- 5801 Necessidade do funcionário
5802 Auto-realização
5803 Indispensável ao alcance das metas
5804 Desnecessário
5805 Outros _____

59. Como você avalia seu desempenho?

- 5901 Bom 5902 Regular
5903 Ruim

60. Você considera o desempenho é importante para a empresa?

- 6001 Sim 6002 Não

61. Quais os atributos considerados para garantir o sucesso do desempenho?

- 6101 Ser otimista 6102 Ser eficaz
6103 Ser persistente 6104 Ter ética

62. Quais as soluções para o bom desempenho na empresa?

- 6201 Cursos
6202 Divisão de tarefa
6203 Dinâmica
6204 Orientações claras
6205 Avaliação
6206 Outros _____

63. Você está satisfeito na empresa que você trabalha?

- 6301 Sim 6302 Não

64. Caso afirmativo, justifique?

- 6401 Boa remuneração
6402 Bom relacionamento
6403 Estabilidade
6404 Estímulo
6405 Segurança
6406 Realização

65. Caso negativo, justifique?

- 6501 Falta de estímulo
6502 Desmotivação
6503 Individualismo
6504 Acúmulo de tarefas
6505 Falta de cooperativismo
6506 Ambiente inadequado

66. A empresa que você trabalha e bem estruturada?

- 6601 Sim 6602 Não

67. A sua insatisfação reflete no atendimento a seus clientes?

- 6701 Sim 6702 Não

68. Caso afirmativo, justifique?

- 6801 Mau humor
6802 Condições de trabalho
6803 Problema familiar
6804 Relação interpessoal

69. O relacionamento interpessoal na sua empresa é agradável?

- 6901 Sim 6902 Não

70. Seu ambiente de trabalho é agradável?

- 7001 Sim 7002 Não

71. Caso afirmativo, justifique?

- 7101 Limpeza 7102 Organizado
7103 Boa aparência 7104 Relacionamento

72. Na sua empresa que você trabalha há espírito de cooperativismo?

- 7201 Sim 7202 Não

73. Em caso positivo, explique?

- 7301 Ajudando nas tarefas
7302 Motivando
7303 Dialogando
7304 Compartilhando os problemas

74. Como você considera a sua auto-estima?

- 7401 Boa 7402 Regular
7403 Ruim

75. Como é o comportamento dentro do contexto de trabalho?

- 7501 Bom 7502 Regular
7503 Ruim

76. A nível satisfação do patrão empregado?

- 7601 Bom 7602 Regular
7603 Ruim

77. A empresa que você trabalha respeita sua individualidade?

- 7701 Sim 7702 Não

78. Você se adapta ao cargo que ocupa?

- 7801 Sim 7802 Não

79. O seu trabalho causa fadiga ou stress?

- 7901 Sim 7902 Não

80. Como repercute a imagem da empresa que você trabalha?

- 8001 Boa 8002 Regular
8003 Ruim

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Este questionário é fruto de um trabalho desenvolvido por alunos da UEMA do Curso Sequencial de Administração de Negócios e tem finalidade obter dados para elaboração da pesquisa de nosso projeto voltado para gerenciar o trabalho.

A sua opinião é de grande importância para a elaboração deste trabalho, contamos com a sua contribuição para assim concluirmos o nosso projeto monográfico garantindo a nossa formação como futuros Administradores de Negócios. A devolução deverá ser feita até o dia ____/____/____ na própria empresa.

<p>1. Faixa etária?</p> <p>0101 <input type="checkbox"/> menos de 25 anos 0102 <input checked="" type="checkbox"/> entre 25 e 35 anos 0103 <input type="checkbox"/> acima de 35 anos</p> <p>2. Sexo?</p> <p>0201 <input type="checkbox"/> Masculino 0202 <input checked="" type="checkbox"/> Feminino</p> <p>3. Estado civil?</p> <p>0301 <input type="checkbox"/> Solteiro 0302 <input checked="" type="checkbox"/> Casado 0303 <input type="checkbox"/> Divorciado 0304 <input type="checkbox"/> Viúvo</p> <p>4. Escolaridade?</p> <p>0401 <input type="checkbox"/> Fundamental 0402 <input checked="" type="checkbox"/> Médio 0403 <input type="checkbox"/> Superior</p> <p>5. Em caso superior, tem pós-graduação?</p> <p>0501 <input type="checkbox"/> Sim 0502 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>6. Em caso positivo, especifique?</p> <p>0601 <input type="checkbox"/> Especializada 0602 <input type="checkbox"/> Mestrado 0603 <input type="checkbox"/> Doutorado</p> <p>7. Em caso negativo, justifique?</p> <p>0701 <input type="checkbox"/> Tempo 0702 <input type="checkbox"/> Dinheiro 0703 <input type="checkbox"/> Oportunidade 0704 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>8. Possui curso profissionalizante?</p> <p>0801 <input type="checkbox"/> Sim 0802 <input checked="" type="checkbox"/> Não</p> <p>9. Caso negativo, justifique?</p> <p>0901 <input type="checkbox"/> Falta de escolas 0902 <input type="checkbox"/> Falta de dinheiro 0903 <input type="checkbox"/> Falta de tempo 0904 <input checked="" type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>10. Caso afirmativo, cite-os:</p> <p>1001 _____</p> <p>11. Aproveitamento do curso foi:</p> <p>1101 <input type="checkbox"/> Bom 1102 <input type="checkbox"/> Regular 1103 <input type="checkbox"/> Ruim</p> <p>12. Qual o tipo da empresa?</p> <p>1201 <input type="checkbox"/> Pública 1202 <input checked="" type="checkbox"/> Privada</p> <p>13. Em que empresa trabalha?</p> <p>1301 <input type="checkbox"/> Brahma 1302 <input checked="" type="checkbox"/> Brasllojes 1303 <input type="checkbox"/> Imperial Motos</p> <p>14. Qual o porte da empresa?</p> <p>1401 <input checked="" type="checkbox"/> Grande 1402 <input type="checkbox"/> Médio 1403 <input type="checkbox"/> Pequeno</p> <p>15. Tempo de serviço?</p> <p>1501 <input checked="" type="checkbox"/> Menos de 1 ano 1502 <input type="checkbox"/> Entre 1 a 4 anos 1503 <input type="checkbox"/> Acima de 4 anos</p> <p>16. Você foi selecionado?</p> <p>1601 <input type="checkbox"/> Sim 1602 <input checked="" type="checkbox"/> Não</p>	<p>17. Como foi o processo de seleção?</p> <p>1701 <input type="checkbox"/> Teste 1702 <input type="checkbox"/> Entrevista 1703 <input type="checkbox"/> Gerência 1704 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>18. Por quem foi selecionado?</p> <p>1801 <input type="checkbox"/> Gerente 1802 <input type="checkbox"/> Empresa especializada 1803 <input type="checkbox"/> Funcionário de RH 1804 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>19. Houve treinamento?</p> <p>1901 <input type="checkbox"/> Sim 1902 <input checked="" type="checkbox"/> Não</p> <p>20. Em caso afirmativo, por quem?</p> <p>2001 <input type="checkbox"/> Pela gerência 2002 <input type="checkbox"/> Por empresa terceirizada 2003 <input type="checkbox"/> Por funcionário 2004 <input type="checkbox"/> Superior</p> <p>21. Acha importante o treinamento?</p> <p>2101 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2102 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>22. Em caso negativo que sugestão daria?</p> <p>2201 <input type="checkbox"/> Rodízio 2202 <input type="checkbox"/> Visitas a outros centros 2203 <input type="checkbox"/> Trazer à empresa 2204 <input type="checkbox"/> Buscar ao Sebrae</p> <p>23. Em caso positivo, justifique?</p> <p>2301 <input checked="" type="checkbox"/> Melhor qualificação 2302 <input type="checkbox"/> Produtividade 2303 <input type="checkbox"/> Maior preparação 2304 <input type="checkbox"/> Crescimento pessoal 2305 <input type="checkbox"/> Especialização 2306 <input type="checkbox"/> Conhecimento</p> <p>24. Você classificaria o treinamento como?</p> <p>2401 <input checked="" type="checkbox"/> Ótimo 2402 <input type="checkbox"/> Bom 2403 <input type="checkbox"/> Regular 2404 <input type="checkbox"/> Ruim</p> <p>25. Em caso de ruim ou regular, justifique?</p> <p>2501 <input type="checkbox"/> Sem clareza 2502 <input type="checkbox"/> Desinteressante 2503 <input type="checkbox"/> Sem recursos 2504 <input type="checkbox"/> Nível muito alto 2505 <input type="checkbox"/> Conteúdo ruim 2506 <input type="checkbox"/> Pouco prático</p> <p>26. A empresa investe no treinamento dos funcionários?</p> <p>2601 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2602 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>27. Em caso de resposta positiva, como investe?</p> <p>2701 <input checked="" type="checkbox"/> Cursos 2702 <input type="checkbox"/> Palestras 2703 <input type="checkbox"/> Aperfeiçoamento 2704 <input type="checkbox"/> Vídeo 2705 <input type="checkbox"/> Revista 2706 <input type="checkbox"/> Cursos externos</p> <p>28. Em caso de resposta negativa, justifique?</p> <p>2801 <input type="checkbox"/> Só para diretores 2802 <input type="checkbox"/> Sem incentivo 2803 <input type="checkbox"/> Falta verba 2804 <input type="checkbox"/> Custo alto 2805 <input type="checkbox"/> Sem interesse 2806 <input type="checkbox"/> O colaborador paga</p>	<p>29. Foi importante o treinamento para você?</p> <p>2901 <input type="checkbox"/> Sim 2902 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>30. O método de treinamento de sua empresa é adequado?</p> <p>3001 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 3002 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>31. Caso afirmativo, qual o grau de importância dos resultados do treinamento?</p> <p>3101 <input type="checkbox"/> Especialização de tarefa 3102 <input type="checkbox"/> Auto realização 3103 <input checked="" type="checkbox"/> Crescimento profissional 3104 <input type="checkbox"/> Maior conhecimento 3105 <input type="checkbox"/> Crescimento pessoal 3106 <input type="checkbox"/> Desenvolvimento e habilidades</p> <p>32. O treinamento foi compatível a função que ocupa?</p> <p>3201 <input type="checkbox"/> Sim 3202 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>33. Caso afirmativo, por quê?</p> <p>3301 <input type="checkbox"/> Informações precisas 3302 <input type="checkbox"/> Alcançar metas 3303 <input type="checkbox"/> Valorização pessoal 3304 <input type="checkbox"/> Crescimento profissional 3305 <input type="checkbox"/> Desenvolv. de habilidades 3306 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>34. Qual o seu salário?</p> <p>3401 <input checked="" type="checkbox"/> até 1 salário mínimo 3402 <input type="checkbox"/> de 1 a 2 salários mínimos 3403 <input type="checkbox"/> até 4 salários mínimos 3404 <input type="checkbox"/> acima de 4 salários mínimos</p> <p>35. Seu salário corresponde a sua função?</p> <p>3501 <input type="checkbox"/> Sim 3502 <input checked="" type="checkbox"/> Não</p> <p>36. Em caso negativo, explique?</p> <p>3601 <input type="checkbox"/> Excesso de tarefas 3602 <input checked="" type="checkbox"/> Ganha pouco 3603 <input type="checkbox"/> Tarefa complexa 3604 <input type="checkbox"/> Falta adicional 3605 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>37. Você se sente motivado?</p> <p>3701 <input type="checkbox"/> Sim 3702 <input checked="" type="checkbox"/> Não</p> <p>38. Em caso positivo de que maneira você se sente mais motivado?</p> <p>3801 <input type="checkbox"/> Recebendo bônus 3802 <input type="checkbox"/> Participação de cursos 3803 <input type="checkbox"/> Interesse da empresa 3804 <input type="checkbox"/> Desempenho reconhecido 3805 <input type="checkbox"/> Bom relacionamento 3806 <input type="checkbox"/> Trabalhando em equipe</p> <p>39. Em caso negativo, o que desmotiva?</p> <p>3901 <input type="checkbox"/> Falta de bônus 3902 <input type="checkbox"/> Mal-estar social 3903 <input checked="" type="checkbox"/> Baixo salário 3904 <input type="checkbox"/> Falta de comunicação 3905 <input type="checkbox"/> Tarefas sem interesse 3906 <input type="checkbox"/> Outros _____</p>
---	--	---

40. Na sua opinião de que forma pode ser essa motivação?

- 4001 Recebendo bônus
4002 Recebendo elogios
4003 Participação em cursos
4004 Outros _____

41. Você acha que o trabalho em equipe é motivador?

- 4101 Sim 4102 Não

42. Em caso da motivação ser negativo o que contribui para isso?

- 4201 Relacionamento
4202 Equipe desmotivada
4203 Muita competição
4204 Falta de liderança
4205 Falta de incentivo
4206 Outros _____

43. Em caso de positivo, justifique?

- 4301 Gosta de pessoas
4302 Não trabalha só
4303 Equipe é eficaz
4304 Aceita sugestões
4305 Aceito pelo grupo
4306 Outro _____

44. Com relação ao seu relacionamento em equipe, você considera?

- 4401 Ótimo 4402 Bom
4403 Regular 4404 Ruim

45. Você acha que a motivação contribui para o rendimento do funcionário?

- 4501 Sim 4502 Não

46. Caso negativo, justifique?

- 4601 Falta de relacionamento
4602 Companheirismo
4603 Falta de incentivo
4604 Tensão no trabalho
4605 Falta de comunicação
4606 Outros _____

47. Caso positivo, justifique?

- 4701 Participação de curso
4702 Segurança no trabalho
4703 Desempenho reconhecido
4704 Bom relacionamento
4705 Estabilidade
4706 Recebendo bônus

48. A pessoa motivada produz mais?

- 4801 Sim 4802 Não

49. Você acha que o salário é um fator motivacional?

- 4901 Sim 4902 Não

50. Caso positivo, justifique?

- 5001 Satisfação
5002 Status
5003 Auto-estima
5004 Segurança
5005 Bem-estar familiar
5006 Outros _____

51. Caso negativo, justifique?

- 5101 Desinteresse
5102 Falta de estímulo
5103 Insatisfação
5104 Desmotivação
5105 Fadiga
5106 Indignação

52. Sente-se motivado com o cargo que ocupa?

- 5201 Sim 5202 Não

53. O desempenho do funcionário é importante para a empresa?

- 5301 Sim 5302 Não

54. Caso positivo, justifique?

- 5401 Maior rendimento
5402 Avaliação
5403 Maior produtividade
5404 Auto-estima
5405 Crescimento
5406 Outros _____

55. Seu desempenho é estimulado pela empresa?

- 5501 Sim 5502 Não

56. Caso afirmativo, ajudou ou ajuda no seu desempenho?

- 5601 Sim 5602 Não

57. Caso afirmativo, especifique como?

- 5701 Oferecendo treinamento
5702 Oferecendo cursos a distância
5703 Oferecendo cursos de curta duração
5704 Custeando parte do valor dos cursos
5705 Outros _____

58. Você considera o desempenho como?

- 5801 Necessidade do funcionário
5802 Auto-realização
5803 Indispensável ao alcance das metas
5804 Desnecessário
5805 Outros _____

59. Como você avalia seu desempenho?

- 5901 Bom 5902 Regular
5903 Ruim

60. Você considera o desempenho é importante para a empresa?

- 6001 Sim 6002 Não

61. Quais os atributos considerados para garantir o sucesso do desempenho?

- 6101 Ser otimista 6102 Ser eficaz
6103 Ser persistente 6104 Ter ética

62. Quais as soluções para o bom desempenho na empresa?

- 6201 Cursos
6202 Divisão de tarefa
6203 Dinâmica
6204 Orientações claras
6205 Avaliação
6206 Outros _____

63. Você está satisfeito na empresa que você trabalha?

- 6301 Sim 6302 Não

64. Caso afirmativo, justifique?

- 6401 Boa remuneração
6402 Bom relacionamento
6403 Estabilidade
6404 Estímulo
6405 Segurança
6406 Realização

65. Caso negativo, justifique?

- 6501 Falta de estímulo
6502 Desmotivação
6503 Individualismo
6504 Acúmulo de tarefas
6505 Falta de cooperativismo
6506 Ambiente inadequado

66. A empresa que você trabalha é bem estruturada?

- 6601 Sim 6602 Não

67. A sua insatisfação reflete no atendimento a seus clientes?

- 6701 Sim 6702 Não

68. Caso afirmativo, justifique?

- 6801 Mau humor
6802 Condições de trabalho
6803 Problema familiar
6804 Relação interpessoal

69. O relacionamento interpessoal na sua empresa é agradável?

- 6901 Sim 6902 Não

70. Seu ambiente de trabalho é agradável?

- 7001 Sim 7002 Não

71. Caso afirmativo, justifique?

- 7101 Limpeza 7102 Organizado
7103 Boa aparência 7104 Relacionamento

72. Na sua empresa que você trabalha há espírito de cooperativismo?

- 7201 Sim 7202 Não

73. Em caso positivo, explique?

- 7301 Ajudando nas tarefas
7302 Motivando
7303 Dialogando
7304 Compartilhando os problemas

74. Como você considera a sua auto-estima?

- 7401 Boa 7402 Regular
7403 Ruim

75. Como é o comportamento dentro do contexto de trabalho?

- 7501 Bom 7502 Regular
7503 Ruim

76. A nível satisfação do patrão empregado?

- 7601 Bom 7602 Regular
7603 Ruim

77. A empresa que você trabalha respeita sua individualidade?

- 7701 Sim 7702 Não

78. Você se adapta ao cargo que ocupa?

- 7801 Sim 7801 Não

79. O seu trabalho causa fadiga ou stress?

- 7901 Sim 7902 Não

80. Como repercute a imagem da empresa que você trabalha?

- 8001 Boa 8002 Regular
8003 Ruim

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Este questionário é fruto de um trabalho desenvolvido por alunos da UEMA do Curso Sequencial de Administração de Negócios e tem finalidade obter dados para elaboração da pesquisa de nosso projeto voltado para gerenciamento.

A sua opinião é de grande importância para a elaboração deste trabalho, contamos com a sua contribuição para assim concluirmos o nosso projeto monográfico garantindo a nossa formação como futuros Administradores de Negócios. A devolução deverá ser feita até o dia ____ / ____ / ____ na própria empresa.

<p>1. Faixa etária?</p> <p>0101 <input type="checkbox"/> menos de 25 anos</p> <p>0102 <input checked="" type="checkbox"/> entre 25 e 35 anos</p> <p>0103 <input type="checkbox"/> acima de 35 anos</p> <p>2. Sexo?</p> <p>0201 <input checked="" type="checkbox"/> Masculino 0202 <input type="checkbox"/> Feminino</p> <p>3. Estado civil?</p> <p>0301 <input type="checkbox"/> Solteiro 0302 <input checked="" type="checkbox"/> Casado</p> <p>0303 <input type="checkbox"/> Divorciado 0304 <input type="checkbox"/> Viúvo</p> <p>4. Escolaridade?</p> <p>0401 <input type="checkbox"/> Fundamental 0402 <input checked="" type="checkbox"/> Médio</p> <p>0403 <input type="checkbox"/> Superior</p> <p>5. Em caso superior, tem pós-graduação?</p> <p>0501 <input type="checkbox"/> Sim 0502 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>6. Em caso positivo, especifique?</p> <p>0601 <input type="checkbox"/> Especializada 0602 <input type="checkbox"/> Mestrado</p> <p>0603 <input type="checkbox"/> Doutorado</p> <p>7. Em caso negativo, justifique?</p> <p>0701 <input type="checkbox"/> Tempo 0702 <input type="checkbox"/> Dinheiro</p> <p>0703 <input type="checkbox"/> Oportunidade 0704 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>8. Possui curso profissionalizante?</p> <p>0801 <input type="checkbox"/> Sim 0802 <input checked="" type="checkbox"/> Não</p> <p>9. Caso negativo, justifique?</p> <p>0901 <input checked="" type="checkbox"/> Falta de escolas</p> <p>0902 <input type="checkbox"/> Falta de dinheiro</p> <p>0903 <input type="checkbox"/> Falta de tempo</p> <p>0904 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>10. Caso afirmativo, cite-os:</p> <p>1001 _____</p> <p>11. Aproveitamento do curso foi:</p> <p>1101 <input type="checkbox"/> Bom 1102 <input type="checkbox"/> Regular</p> <p>1103 <input type="checkbox"/> Ruim</p> <p>12. Qual o tipo da empresa?</p> <p>1201 <input type="checkbox"/> Pública 1202 <input checked="" type="checkbox"/> Privada</p> <p>13. Em que empresa trabalha?</p> <p>1301 <input type="checkbox"/> Brahma 1302 <input type="checkbox"/> Brasllojas</p> <p>1303 <input type="checkbox"/> Imperial Motos</p> <p>14. Qual o porte da empresa?</p> <p>1401 <input checked="" type="checkbox"/> Grande 1402 <input type="checkbox"/> Médio</p> <p>1403 <input type="checkbox"/> Pequeno</p> <p>15. Tempo de serviço?</p> <p>1501 <input checked="" type="checkbox"/> Menos de 1 ano</p> <p>1502 <input type="checkbox"/> Entre 1 a 4 anos</p> <p>1503 <input type="checkbox"/> Acima de 4 anos</p> <p>16. Você foi selecionado?</p> <p>1601 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 1602 <input type="checkbox"/> Não</p>	<p>17. Como foi o processo de seleção?</p> <p>1701 <input type="checkbox"/> Teste 1702 <input type="checkbox"/> Entrevista</p> <p>1703 <input type="checkbox"/> Gerência 1704 <input checked="" type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>18. Por quem foi selecionado?</p> <p>1801 <input type="checkbox"/> Gerente</p> <p>1802 <input type="checkbox"/> Empresa especializada</p> <p>1803 <input type="checkbox"/> Funcionário de RH</p> <p>1804 <input checked="" type="checkbox"/> Outros <u>P/chefe de elite</u></p> <p>19. Houve treinamento?</p> <p>1901 <input type="checkbox"/> Sim 1902 <input checked="" type="checkbox"/> Não</p> <p>20. Em caso afirmativo, por quem?</p> <p>2001 <input type="checkbox"/> Pela gerência</p> <p>2002 <input type="checkbox"/> Por empresa terceirizada</p> <p>2003 <input type="checkbox"/> Por funcionário</p> <p>2004 <input type="checkbox"/> Superior</p> <p>21. Acha importante o treinamento?</p> <p>2101 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2102 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>22. Em caso negativo que sugestão daria?</p> <p>2201 <input type="checkbox"/> Rodízio</p> <p>2202 <input type="checkbox"/> Visitas a outros centros</p> <p>2203 <input type="checkbox"/> Trazer à empresa</p> <p>2204 <input type="checkbox"/> Buscar ao Sebrae</p> <p>23. Em caso positivo, justifique?</p> <p>2301 <input checked="" type="checkbox"/> Melhor qualificação</p> <p>2302 <input type="checkbox"/> Produtividade</p> <p>2303 <input type="checkbox"/> Maior preparação</p> <p>2304 <input type="checkbox"/> Crescimento pessoal</p> <p>2305 <input type="checkbox"/> Especialização</p> <p>2306 <input type="checkbox"/> Conhecimento</p> <p>24. Você classificaria o treinamento como?</p> <p>2401 <input type="checkbox"/> Ótimo 2402 <input checked="" type="checkbox"/> Bom</p> <p>2403 <input type="checkbox"/> Regular 2404 <input type="checkbox"/> Ruim</p> <p>25. Em caso de ruim ou regular, justifique?</p> <p>2501 <input type="checkbox"/> Sem clareza 2502 <input type="checkbox"/> Desinteressante</p> <p>2503 <input type="checkbox"/> Sem recursos 2504 <input type="checkbox"/> Nível muito alto</p> <p>2505 <input type="checkbox"/> Conteúdo ruim 2506 <input type="checkbox"/> Pouco prático</p> <p>26. A empresa investe no treinamento dos funcionários?</p> <p>2601 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2602 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>27. Em caso de resposta positiva, como investe?</p> <p>2701 <input checked="" type="checkbox"/> Cursos</p> <p>2702 <input type="checkbox"/> Palestras</p> <p>2703 <input type="checkbox"/> Aperfeiçoamento</p> <p>2704 <input type="checkbox"/> Vídeo</p> <p>2705 <input type="checkbox"/> Revista</p> <p>2706 <input type="checkbox"/> Cursos externos</p> <p>28. Em caso de resposta negativa, justifique?</p> <p>2801 <input type="checkbox"/> Só para diretores</p> <p>2802 <input type="checkbox"/> Sem incentivo</p> <p>2803 <input type="checkbox"/> Falta verba</p> <p>2804 <input type="checkbox"/> Custo alto</p> <p>2805 <input type="checkbox"/> Sem interesse</p> <p>2806 <input type="checkbox"/> O colaborador paga</p>	<p>29. Foi importante o treinamento para você?</p> <p>2901 <input type="checkbox"/> Sim 2902 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>30. O método de treinamento de sua empresa é adequado?</p> <p>3001 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 3002 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>31. Caso afirmativo, qual o grau de importância dos resultados do treinamento?</p> <p>3101 <input type="checkbox"/> Especialização de tarefa</p> <p>3102 <input type="checkbox"/> Auto realização</p> <p>3103 <input checked="" type="checkbox"/> Crescimento profissional</p> <p>3104 <input type="checkbox"/> Maior conhecimento</p> <p>3105 <input type="checkbox"/> Crescimento pessoal</p> <p>3106 <input type="checkbox"/> Desenvolvimento e habilidades</p> <p>32. O treinamento foi compatível a função que ocupa?</p> <p>3201 <input type="checkbox"/> Sim 3202 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>33. Caso afirmativo, por quê?</p> <p>3301 <input checked="" type="checkbox"/> Informações precisas</p> <p>3302 <input type="checkbox"/> Alcançar metas</p> <p>3303 <input type="checkbox"/> Valorização pessoal</p> <p>3304 <input type="checkbox"/> Crescimento profissional</p> <p>3305 <input type="checkbox"/> Desenvolv. de habilidades</p> <p>3306 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>34. Qual o seu salário?</p> <p>3401 <input type="checkbox"/> até 1 salário mínimo</p> <p>3402 <input checked="" type="checkbox"/> de 1 a 2 salários mínimos</p> <p>3403 <input type="checkbox"/> até 4 salários mínimos</p> <p>3404 <input type="checkbox"/> acima de 4 salários mínimos</p> <p>35. Seu salário corresponde a sua função?</p> <p>3501 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 3502 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>36. Em caso negativo, explique?</p> <p>3601 <input type="checkbox"/> Excesso de tarefas</p> <p>3602 <input type="checkbox"/> Ganha pouco</p> <p>3603 <input type="checkbox"/> Tarefa complexa</p> <p>3604 <input type="checkbox"/> Falta adicional</p> <p>3605 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>37. Você se sente motivado?</p> <p>3701 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 3702 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>38. Em caso positivo de que maneira você se sente mais motivado?</p> <p>3801 <input type="checkbox"/> Recebendo bônus</p> <p>3802 <input type="checkbox"/> Participação de cursos</p> <p>3803 <input type="checkbox"/> Interesse da empresa</p> <p>3804 <input type="checkbox"/> Desempenho reconhecido</p> <p>3805 <input type="checkbox"/> Bom relacionamento</p> <p>3806 <input checked="" type="checkbox"/> Trabalhando em equipe</p> <p>39. Em caso negativo, o que desmotiva?</p> <p>3901 <input type="checkbox"/> Falta de bônus</p> <p>3902 <input type="checkbox"/> Mal-estar social</p> <p>3903 <input type="checkbox"/> Baixo salário</p> <p>3904 <input type="checkbox"/> Falta de comunicação</p> <p>3905 <input type="checkbox"/> Tarefas sem interesse</p> <p>3906 <input type="checkbox"/> Outros _____</p>
--	--	---

40. Na sua opinião de que forma pode ser essa motivação?

- 4001 Recebendo bônus
4002 Recebendo elogios
4003 Participação em cursos
4004 Outros _____

41. Você acha que o trabalho em equipe é motivador?

- 4101 Sim 4102 Não

42. Em caso da motivação ser negativo o que contribui para isso?

- 4201 Relacionamento
4202 Equipe desmotivada
4203 Muita competição
4204 Falta de liderança
4205 Falta de incentivo
4206 Outros _____

43. Em caso de positivo, justifique?

- 4301 Gosta de pessoas
4302 Não trabalha só
4303 Equipe é eficaz
4304 Aceita sugestões
4305 Aceito pelo grupo
4306 Outro _____

44. Com relação ao seu relacionamento em equipe, você considera?

- 4401 Ótimo 4402 Bom
4403 Regular 4404 Ruim

45. Você acha que a motivação contribui para o rendimento do funcionário?

- 4501 Sim 4502 Não

46. Caso negativo, justifique?

- 4601 Falta de relacionamento
4602 Companheirismo
4603 Falta de incentivo
4604 Tensão no trabalho
4605 Falta de comunicação
4606 Outros _____

47. Caso positivo, justifique?

- 4701 Participação de curso
4702 Segurança no trabalho
4703 Desempenho reconhecido
4704 Bom relacionamento
4705 Estabilidade
4706 Recebendo bônus

48. A pessoa motivada produz mais?

- 4801 Sim 4802 Não

49. Você acha que o salário é um fator motivacional?

- 4901 Sim 4902 Não

50. Caso positivo, justifique?

- 5001 Satisfação
5002 Status
5003 Auto-estima
5004 Segurança
5005 Bem-estar familiar
5006 Outros _____

51. Caso negativo, justifique?

- 5101 Desinteresse
5102 Falta de estímulo
5103 Insatisfação
5104 Desmotivação
5105 Fadiga
5106 Indignação

52. Sente-se motivado com o cargo que ocupa?

- 5201 Sim 5202 Não

53. O desempenho do funcionário é importante para a empresa?

- 5301 Sim 5302 Não

54. Caso positivo, justifique?

- 5401 Melhor rendimento
5402 Avaliação
5403 Maior produtividade
5404 Auto-estima
5405 Crescimento
5406 Outros _____

55. Seu desempenho é estimulado pela empresa?

- 5501 Sim 5502 Não

56. Caso afirmativo, ajudou ou ajuda no seu desempenho?

- 5601 Sim 5602 Não

57. Caso afirmativo, especifique como?

- 5701 Oferecendo treinamento
5702 Oferecendo cursos a distância
5703 Oferecendo cursos de curta duração
5704 Custeando parte do valor dos cursos
5705 Outros _____

58. Você considera o desempenho como?

- 5801 Necessidade do funcionário
5802 Auto-realização
5803 Indispensável ao alcance das metas
5804 Desnecessário
5805 Outros _____

59. Como você avalia seu desempenho?

- 5901 Bom 5902 Regular
5903 Ruim

60. Você considera o desempenho é importante para a empresa?

- 6001 Sim 6002 Não

61. Quais os atributos considerados para garantir o sucesso do desempenho?

- 6101 Ser otimista 6102 Ser eficaz
6103 Ser persistente 6104 Ter ética

62. Quais as soluções para o bom desempenho na empresa?

- 6201 Cursos
6202 Divisão de tarefa
6203 Dinâmica
6204 Orientações claras
6205 Avaliação
6206 Outros _____

63. Você está satisfeito na empresa que você trabalha?

- 6301 Sim 6302 Não

64. Caso afirmativo, justifique?

- 6401 Boa remuneração
6402 Bom relacionamento
6403 Estabilidade
6404 Estímulo
6405 Segurança
6406 Realização

65. Caso negativo, justifique?

- 6501 Falta de estímulo
6502 Desmotivação
6503 Individualismo
6504 Acúmulo de tarefas
6505 Falta de cooperativismo
6506 Ambiente inadequado

66. A empresa que você trabalha é bem estruturada?

- 6601 Sim 6602 Não

67. A sua insatisfação reflete no atendimento a seus clientes?

- 6701 Sim 6702 Não

68. Caso afirmativo, justifique?

- 6801 Mau humor
6802 Condições de trabalho
6803 Problema familiar
6804 Relação interpessoal

69. O relacionamento interpessoal na sua empresa é agradável?

- 6901 Sim 6902 Não

70. Seu ambiente de trabalho é agradável?

- 7001 Sim 7002 Não

71. Caso afirmativo, justifique?

- 7101 Limpeza 7102 Organizado
7103 Boa aparência 7104 Relacionamento

72. Na sua empresa que você trabalha há espírito de cooperativismo?

- 7201 Sim 7202 Não

73. Em caso positivo, explique?

- 7301 Ajudando nas tarefas
7302 Motivando
7303 Dialogando
7304 Compartilhando os problemas

74. Como você considera a sua auto-estima?

- 7401 Boa 7402 Regular
7403 Ruim

75. Como é o comportamento dentro do contexto de trabalho?

- 7501 Bom 7502 Regular
7503 Ruim

76. A nível satisfação do patrão empregado?

- 7601 Bom 7602 Regular
7603 Ruim

77. A empresa que você trabalha respeita sua individualidade?

- 7701 Sim 7702 Não

78. Você se adapta ao cargo que ocupa?

- 7801 Sim 7802 Não

79. O seu trabalho causa fadiga ou stress?

- 7901 Sim 7902 Não

80. Como repercute a imagem da empresa que você trabalha?

- 8001 Boa 8002 Regular
8003 Ruim

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Este questionário é fruto de um trabalho desenvolvido por alunos da UEMA do Curso Seqüencial de Administração de Negócios e tem finalidade obter dados para elaboração da pesquisa de nosso projeto voltado para gerenciamento.

A sua opinião é de grande importância para a elaboração deste trabalho, contamos com a sua contribuição para assim concluirmos o nosso projeto monográfico garantindo a nossa formação como futuros Administradores de Negócios. A devolução deverá ser feita até o dia / / na própria empresa.

<p>1. Faixa etária?</p> <p>0101 <input type="checkbox"/> menos de 25 anos 0102 <input type="checkbox"/> entre 25 e 35 anos 0103 <input checked="" type="checkbox"/> acima de 35 anos</p> <p>2. Sexo?</p> <p>0201 <input type="checkbox"/> Masculino 0202 <input checked="" type="checkbox"/> Feminino</p> <p>3. Estado civil?</p> <p>0301 <input type="checkbox"/> Solteiro 0302 <input checked="" type="checkbox"/> Casado 0303 <input type="checkbox"/> Divorciado 0304 <input type="checkbox"/> Viúvo</p> <p>4. Escolaridade?</p> <p>0401 <input checked="" type="checkbox"/> Fundamental 0402 <input type="checkbox"/> Médio 0403 <input type="checkbox"/> Superior</p> <p>5. Em caso superior, tem pós-graduação?</p> <p>0501 <input type="checkbox"/> Sim 0502 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>6. Em caso positivo, especifique?</p> <p>0601 <input type="checkbox"/> Especializada 0602 <input type="checkbox"/> Mestrado 0603 <input type="checkbox"/> Doutorado</p> <p>7. Em caso negativo, justifique?</p> <p>0701 <input type="checkbox"/> Tempo 0702 <input type="checkbox"/> Dinheiro 0703 <input checked="" type="checkbox"/> Oportunidade 0704 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>8. Possui curso profissionalizante?</p> <p>0801 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 0802 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>9. Caso negativo, justifique?</p> <p>0901 <input type="checkbox"/> Falta de escolas 0902 <input type="checkbox"/> Falta de dinheiro 0903 <input type="checkbox"/> Falta de tempo 0904 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>10. Caso afirmativo, cite-os:</p> <p>1001 <u> NUNCA </u></p> <p>11. Aproveitamento do curso foi:</p> <p>1101 <input checked="" type="checkbox"/> Bom 1102 <input type="checkbox"/> Regular 1103 <input type="checkbox"/> Ruim</p> <p>12. Qual o tipo da empresa?</p> <p>1201 <input type="checkbox"/> Pública 1202 <input checked="" type="checkbox"/> Privada</p> <p>13. Em que empresa trabalha?</p> <p>1301 <input type="checkbox"/> Brahma 1302 <input type="checkbox"/> Brasltojes 1303 <input checked="" type="checkbox"/> Imperial Motos</p> <p>14. Qual o porte da empresa?</p> <p>1401 <input type="checkbox"/> Grande 1402 <input checked="" type="checkbox"/> Médio 1403 <input type="checkbox"/> Pequeno</p> <p>15. Tempo de serviço?</p> <p>1501 <input type="checkbox"/> Menos de 1 ano 1502 <input checked="" type="checkbox"/> Entre 1 a 4 anos 1503 <input type="checkbox"/> Acima de 4 anos</p> <p>16. Você foi selecionado?</p> <p>1601 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 1602 <input type="checkbox"/> Não</p>	<p>17. Como foi o processo de seleção?</p> <p>1701 <input type="checkbox"/> Teste 1702 <input type="checkbox"/> Entrevista 1703 <input checked="" type="checkbox"/> Gerência 1704 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>18. Por quem foi selecionado?</p> <p>1801 <input checked="" type="checkbox"/> Gerente 1802 <input type="checkbox"/> Empresa especializada 1803 <input type="checkbox"/> Funcionário de RH 1804 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>19. Houve treinamento?</p> <p>1901 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 1902 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>20. Em caso afirmativo, por quem?</p> <p>2001 <input type="checkbox"/> Pela gerência 2002 <input type="checkbox"/> Por empresa terceirizada 2003 <input checked="" type="checkbox"/> Por funcionário 2004 <input type="checkbox"/> Superior</p> <p>21. Acha importante o treinamento?</p> <p>2101 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2102 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>22. Em caso negativo que sugestão daria?</p> <p>2201 <input type="checkbox"/> Rodizio 2202 <input type="checkbox"/> Visitas a outros centros 2203 <input type="checkbox"/> Trazer à empresa 2204 <input type="checkbox"/> Buscar ao Sebrae</p> <p>23. Em caso positivo, justifique?</p> <p>2301 <input type="checkbox"/> Melhor qualificação 2302 <input type="checkbox"/> Produtividade 2303 <input checked="" type="checkbox"/> Maior preparação 2304 <input type="checkbox"/> Crescimento pessoal 2305 <input type="checkbox"/> Especialização 2306 <input type="checkbox"/> Conhecimento</p> <p>24. Você classificaria o treinamento como?</p> <p>2401 <input checked="" type="checkbox"/> Ótimo 2402 <input type="checkbox"/> Bom 2403 <input type="checkbox"/> Regular 2404 <input type="checkbox"/> Ruim</p> <p>25. Em caso de ruim ou regular, justifique?</p> <p>2501 <input type="checkbox"/> Sem clareza 2502 <input type="checkbox"/> Desinteressante 2503 <input type="checkbox"/> Sem recursos 2504 <input type="checkbox"/> Nível muito alto 2505 <input type="checkbox"/> Conteúdo ruim 2506 <input type="checkbox"/> Pouco prático</p> <p>26. A empresa investe no treinamento dos funcionários?</p> <p>2601 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2602 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>27. Em caso de resposta positiva, como investe?</p> <p>2701 <input checked="" type="checkbox"/> Cursos 2702 <input checked="" type="checkbox"/> Palestras 2703 <input type="checkbox"/> Aperfeiçoamento 2704 <input type="checkbox"/> Vídeo 2705 <input type="checkbox"/> Revista 2706 <input type="checkbox"/> Cursos externos</p> <p>28. Em caso de resposta negativa, justifique?</p> <p>2801 <input type="checkbox"/> Só para diretores 2802 <input type="checkbox"/> Sem incentivo 2803 <input type="checkbox"/> Falta verba 2804 <input type="checkbox"/> Custo alto 2805 <input type="checkbox"/> Sem interesse 2806 <input type="checkbox"/> O colaborador paga</p>	<p>29. Foi importante o treinamento para você?</p> <p>2901 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2902 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>30. O método de treinamento de sua empresa é adequado?</p> <p>3001 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 3002 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>31. Caso afirmativo, qual o grau de importância dos resultados do treinamento?</p> <p>3101 <input type="checkbox"/> Especialização de tarefa 3102 <input type="checkbox"/> Auto realização 3103 <input checked="" type="checkbox"/> Crescimento profissional 3104 <input type="checkbox"/> Maior conhecimento 3105 <input type="checkbox"/> Crescimento pessoal 3106 <input type="checkbox"/> Desenvolvimento e habilidades</p> <p>32. O treinamento foi compatível a função que ocupa?</p> <p>3201 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 3202 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>33. Caso afirmativo, por quê?</p> <p>3301 <input type="checkbox"/> Informações precisas 3302 <input type="checkbox"/> Alcançar metas 3303 <input type="checkbox"/> Valorização pessoal 3304 <input type="checkbox"/> Crescimento profissional 3305 <input checked="" type="checkbox"/> Desenvolv. de habilidades 3306 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>34. Qual o seu salário?</p> <p>3401 <input type="checkbox"/> até 1 salário mínimo 3402 <input checked="" type="checkbox"/> de 1 a 2 salários mínimos 3403 <input type="checkbox"/> até 4 salários mínimos 3404 <input type="checkbox"/> acima de 4 salários mínimos</p> <p>35. Seu salário corresponde a sua função?</p> <p>3501 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 3502 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>36. Em caso negativo, explique?</p> <p>3601 <input type="checkbox"/> Excesso de tarefas 3602 <input type="checkbox"/> Ganha pouco 3603 <input type="checkbox"/> Tarefa complexa 3604 <input type="checkbox"/> Falta adicional 3605 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>37. Você se sente motivado?</p> <p>3701 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 3702 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>38. Em caso positivo de que maneira você se sente mais motivado?</p> <p>3801 <input type="checkbox"/> Recebendo bônus 3802 <input type="checkbox"/> Participação de cursos 3803 <input type="checkbox"/> Interesse da empresa 3804 <input checked="" type="checkbox"/> Desempenho reconhecido 3805 <input type="checkbox"/> Bom relacionamento 3806 <input type="checkbox"/> Trabalhando em equipe</p> <p>39. Em caso negativo, o que desmotiva?</p> <p>3901 <input type="checkbox"/> Falta de bônus 3902 <input type="checkbox"/> Mal-estar social 3903 <input type="checkbox"/> Baixo salário 3904 <input type="checkbox"/> Falta de comunicação 3905 <input type="checkbox"/> Tarefas sem interesse 3906 <input type="checkbox"/> Outros _____</p>
---	--	---

40. Na sua opinião de que forma pode ser essa motivação?

- 4001 Recebendo bônus
4002 Recebendo elogios
4003 Participação em cursos
4004 Outros _____

41. Você acha que o trabalho em equipe é motivador?

- 4101 Sim 4102 Não

42. Em caso da motivação ser negativo o que contribui para isso?

- 4201 Relacionamento
4202 Equipe desmotivada
4203 Muita competição
4204 Falta de liderança
4205 Falta de incentivo
4206 Outros _____

43. Em caso de positivo, justifique?

- 4301 Gosta de pessoas
4302 Não trabalha só
4303 Equipe é eficaz
4304 Aceita sugestões
4305 Aceito pelo grupo
4306 Outro _____

44. Com relação ao seu relacionamento em equipe, você considera?

- 4401 Ótimo 4402 Bom
4403 Regular 4404 Ruim

45. Você acha que a motivação contribui para o rendimento do funcionário?

- 4501 Sim 4502 Não

46. Caso negativo, justifique?

- 4601 Falta de relacionamento
4602 Companheirismo
4603 Falta de incentivo
4604 Tensão no trabalho
4605 Falta de comunicação
4606 Outros _____

47. Caso positivo, justifique?

- 4701 Participação de curso
4702 Segurança no trabalho
4703 Desempenho reconhecido
4704 Bom relacionamento
4705 Estabilidade
4706 Recebendo bônus

48. A pessoa motivada produz mais?

- 4801 Sim 4802 Não

49. Você acha que o salário é um fator motivacional?

- 4901 Sim 4902 Não

50. Caso positivo, justifique?

- 5001 Satisfação
5002 Status
5003 Auto-estima
5004 Segurança
5005 Bem-estar familiar
5006 Outros _____

51. Caso negativo, justifique?

- 5101 Desinteresse
5102 Falta de estímulo
5103 Insatisfação
5104 Desmotivação
5105 Fadiga
5106 Indignação

52. Sente-se motivado com o cargo que ocupa?

- 5201 Sim 5202 Não

53. O desempenho do funcionário é importante para a empresa?

- 5301 Sim 5302 Não

54. Caso positivo, justifique?

- 5401 Maior rendimento
5402 Avaliação
5403 Maior produtividade
5404 Auto-estima
5405 Crescimento
5406 Outros _____

55. Seu desempenho é estimulado pela empresa?

- 5501 Sim 5502 Não

56. Caso afirmativo, ajudou ou ajuda no seu desempenho?

- 5601 Sim 5602 Não

57. Caso afirmativo, especifique como?

- 5701 Oferecendo treinamento
5702 Oferecendo cursos a distância
5703 Oferecendo cursos de curta duração
5704 Custeando parte do valor dos cursos
5705 Outros _____

58. Você considera o desempenho como?

- 5801 Necessidade do funcionário
5802 Auto-realização
5803 Indispensável ao alcance das metas
5804 Desnecessário
5805 Outros _____

59. Como você avalia seu desempenho?

- 5901 Bom 5902 Regular
5903 Ruim

60. Você considera o desempenho é importante para a empresa?

- 6001 Sim 6002 Não

61. Quais os atributos considerados para garantir o sucesso do desempenho?

- 6101 Ser otimista 6102 Ser eficaz
6103 Ser persistente 6104 Ter ética

62. Quais as soluções para o bom desempenho na empresa?

- 6201 Cursos
6202 Divisão de tarefa
6203 Dinâmica
6204 Orientações claras
6205 Avaliação
6206 Outros _____

63. Você está satisfeito na empresa que você trabalha?

- 6301 Sim 6302 Não

64. Caso afirmativo, justifique?

- 6401 Boa remuneração
6402 Bom relacionamento
6403 Estabilidade
6404 Estímulo
6405 Segurança
6406 Realização

65. Caso negativo, justifique?

- 6501 Falta de estímulo
6502 Desmotivação
6503 Individualismo
6504 Acúmulo de tarefas
6505 Falta de cooperativismo
6506 Ambiente inadequado

66. A empresa que você trabalha é bem estruturada?

- 6601 Sim 6602 Não

67. A sua insatisfação reflete no atendimento a seus clientes?

- 6701 Sim 6702 Não

68. Caso afirmativo, justifique?

- 6801 Mau humor
6802 Condições de trabalho
6803 Problema familiar
6804 Relação interpessoal

69. O relacionamento interpessoal na sua empresa é agradável?

- 6901 Sim 6902 Não

70. Seu ambiente de trabalho é agradável?

- 7001 Sim 7002 Não

71. Caso afirmativo, justifique?

- 7101 Limpeza 7102 Organizado
7103 Boa aparência 7104 Relacionamento

72. Na sua empresa que você trabalha há espírito de cooperativismo?

- 7201 Sim 7202 Não

73. Em caso positivo, explique?

- 7301 Ajudando nas tarefas
7302 Motivando
7303 Dialogando
7304 Compartilhando os problemas

74. Como você considera a sua auto-estima?

- 7401 Boa 7402 Regular
7403 Ruim

75. Como é o comportamento dentro do contexto de trabalho?

- 7501 Bom 7502 Regular
7503 Ruim

76. A nível satisfação do patrão empregado?

- 7601 Bom 7602 Regular
7603 Ruim

77. A empresa que você trabalha respeita sua individualidade?

- 7701 Sim 7702 Não

78. Você se adapta ao cargo que ocupa?

- 7801 Sim 7802 Não

79. O seu trabalho causa fadiga ou stress?

- 7901 Sim 7902 Não

80. Como repercute a imagem da empresa que você trabalha?

- 8001 Boa 8002 Regular
8003 Ruim

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Este questionário é fruto de um trabalho desenvolvido por alunos da UEMA do Curso Sequencial de Administração de Negócios e tem finalidade obter dados para elaboração da pesquisa de nosso projeto voltado para gerenciar o trabalho.

A sua opinião é de grande importância para a elaboração deste trabalho, contamos com a sua contribuição para assim concluirmos o nosso projeto monográfico garantindo a nossa formação como futuros Administradores de Negócios. A devolução deverá ser feita até o dia ____/____/____ na própria empresa.

<p>1. Faixa etária?</p> <p>0101 <input type="checkbox"/> menos de 25 anos 0102 <input checked="" type="checkbox"/> entre 25 e 35 anos 0103 <input type="checkbox"/> acima de 35 anos</p> <p>2. Sexo?</p> <p>0201 <input checked="" type="checkbox"/> Masculino 0202 <input type="checkbox"/> Feminino</p> <p>3. Estado civil?</p> <p>0301 <input type="checkbox"/> Solteiro 0302 <input checked="" type="checkbox"/> Casado 0303 <input type="checkbox"/> Divorciado 0304 <input type="checkbox"/> Viúvo</p> <p>4. Escolaridade?</p> <p>0401 <input checked="" type="checkbox"/> Fundamental 0402 <input type="checkbox"/> Médio 0403 <input type="checkbox"/> Superior</p> <p>5. Em caso superior, tem pós-graduação?</p> <p>0501 <input type="checkbox"/> Sim 0502 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>6. Em caso positivo, especifique?</p> <p>0601 <input type="checkbox"/> Especializada 0602 <input type="checkbox"/> Mestrado 0603 <input type="checkbox"/> Doutorado</p> <p>7. Em caso negativo, justifique?</p> <p>0701 <input type="checkbox"/> Tempo 0702 <input type="checkbox"/> Dinheiro 0703 <input type="checkbox"/> Oportunidade 0704 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>8. Possui curso profissionalizante?</p> <p>0801 <input type="checkbox"/> Sim 0802 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>9. Caso negativo, justifique?</p> <p>0901 <input type="checkbox"/> Falta de escolas 0902 <input type="checkbox"/> Falta de dinheiro 0903 <input type="checkbox"/> Falta de tempo 0904 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>10. Caso afirmativo, cite-os:</p> <p>1001 _____</p> <p>11. Aproveitamento do curso foi:</p> <p>1101 <input type="checkbox"/> Bom 1102 <input type="checkbox"/> Regular 1103 <input type="checkbox"/> Ruim</p> <p>12. Qual o tipo da empresa?</p> <p>1201 <input type="checkbox"/> Pública 1202 <input checked="" type="checkbox"/> Privada</p> <p>13. Em que empresa trabalha?</p> <p>1301 <input type="checkbox"/> Brahma 1302 <input type="checkbox"/> Brasillojas 1303 <input checked="" type="checkbox"/> Imperial Motos</p> <p>14. Qual o porte da empresa?</p> <p>1401 <input type="checkbox"/> Grande 1402 <input checked="" type="checkbox"/> Médio 1403 <input type="checkbox"/> Pequeno</p> <p>15. Tempo de serviço?</p> <p>1501 <input type="checkbox"/> Menos de 1 ano 1502 <input checked="" type="checkbox"/> Entre 1 a 4 anos 1503 <input type="checkbox"/> Acima de 4 anos</p> <p>16. Você foi selecionado?</p> <p>1601 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 1602 <input type="checkbox"/> Não</p>	<p>17. Como foi o processo de seleção?</p> <p>1701 <input type="checkbox"/> Teste 1702 <input type="checkbox"/> Entrevista 1703 <input checked="" type="checkbox"/> Gerência 1704 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>18. Por quem foi selecionado?</p> <p>1801 <input checked="" type="checkbox"/> Gerente 1802 <input type="checkbox"/> Empresa especializada 1803 <input type="checkbox"/> Funcionário de RH 1804 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>19. Houve treinamento?</p> <p>1901 <input type="checkbox"/> Sim 1902 <input checked="" type="checkbox"/> Não</p> <p>20. Em caso afirmativo, por quem?</p> <p>2001 <input type="checkbox"/> Pela gerência 2002 <input type="checkbox"/> Por empresa terceirizada 2003 <input type="checkbox"/> Por funcionário 2004 <input type="checkbox"/> Superior</p> <p>21. Acha importante o treinamento?</p> <p>2101 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2102 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>22. Em caso negativo que sugestão daria?</p> <p>2201 <input type="checkbox"/> Rodízio 2202 <input type="checkbox"/> Visitas a outros centros 2203 <input type="checkbox"/> Trazer à empresa 2204 <input type="checkbox"/> Buscar ao Sebrae</p> <p>23. Em caso positivo, justifique?</p> <p>2301 <input checked="" type="checkbox"/> Melhor qualificação 2302 <input type="checkbox"/> Produtividade 2303 <input type="checkbox"/> Maior preparação 2304 <input type="checkbox"/> Crescimento pessoal 2305 <input type="checkbox"/> Especialização 2306 <input type="checkbox"/> Conhecimento</p> <p>24. Você classificaria o treinamento como?</p> <p>2401 <input checked="" type="checkbox"/> Ótimo 2402 <input type="checkbox"/> Bom 2403 <input type="checkbox"/> Regular 2404 <input type="checkbox"/> Ruim</p> <p>25. Em caso de ruim ou regular, justifique?</p> <p>2501 <input type="checkbox"/> Sem clareza 2502 <input type="checkbox"/> Desinteressante 2503 <input type="checkbox"/> Sem recursos 2504 <input type="checkbox"/> Nível muito alto 2505 <input type="checkbox"/> Conteúdo ruim 2506 <input type="checkbox"/> Pouco prático</p> <p>26. A empresa investe no treinamento dos funcionários?</p> <p>2601 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2602 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>27. Em caso de resposta positiva, como investe?</p> <p>2701 <input checked="" type="checkbox"/> Cursos 2702 <input checked="" type="checkbox"/> Palestras 2703 <input type="checkbox"/> Aperfeiçoamento 2704 <input type="checkbox"/> Vídeo 2705 <input type="checkbox"/> Revista 2706 <input type="checkbox"/> Cursos externos</p> <p>28. Em caso de resposta negativa, justifique?</p> <p>2801 <input type="checkbox"/> Só para diretores 2802 <input type="checkbox"/> Sem incentivo 2803 <input type="checkbox"/> Falta verba 2804 <input type="checkbox"/> Custo alto 2805 <input type="checkbox"/> Sem interesse 2806 <input type="checkbox"/> O colaborador paga</p>	<p>29. Foi importante o treinamento para você?</p> <p>2901 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2902 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>30. O método de treinamento de sua empresa é adequado?</p> <p>3001 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 3002 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>31. Caso afirmativo, qual o grau de importância dos resultados do treinamento?</p> <p>3101 <input type="checkbox"/> Especialização de tarefa 3102 <input type="checkbox"/> Auto realização 3103 <input checked="" type="checkbox"/> Crescimento profissional 3104 <input type="checkbox"/> Maior conhecimento 3105 <input type="checkbox"/> Crescimento pessoal 3106 <input type="checkbox"/> Desenvolvimento e habilidades</p> <p>32. O treinamento foi compatível a função que ocupa?</p> <p>3201 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 3202 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>33. Caso afirmativo, por quê?</p> <p>3301 <input type="checkbox"/> Informações precisas 3302 <input type="checkbox"/> Alcançar metas 3303 <input type="checkbox"/> Valorização pessoal 3304 <input checked="" type="checkbox"/> Crescimento profissional 3305 <input type="checkbox"/> Desenvolv. de habilidades 3306 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>34. Qual o seu salário?</p> <p>3401 <input type="checkbox"/> até 1 salário mínimo 3402 <input checked="" type="checkbox"/> de 1 a 2 salários mínimos 3403 <input type="checkbox"/> até 4 salários mínimos 3404 <input type="checkbox"/> acima de 4 salários mínimos</p> <p>35. Seu salário corresponde a sua função?</p> <p>3501 <input type="checkbox"/> Sim 3502 <input checked="" type="checkbox"/> Não</p> <p>36. Em caso negativo, explique?</p> <p>3601 <input type="checkbox"/> Excesso de tarefas 3602 <input checked="" type="checkbox"/> Ganha pouco 3603 <input type="checkbox"/> Tarefa complexa 3604 <input type="checkbox"/> Falta adicional 3605 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>37. Você se sente motivado?</p> <p>3701 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 3702 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>38. Em caso positivo de que maneira você se sente mais motivado?</p> <p>3801 <input checked="" type="checkbox"/> Recebendo bônus 3802 <input type="checkbox"/> Participação de cursos 3803 <input type="checkbox"/> Interesse da empresa 3804 <input type="checkbox"/> Desempenho reconhecido 3805 <input type="checkbox"/> Bom relacionamento 3806 <input type="checkbox"/> Trabalhando em equipe</p> <p>39. Em caso negativo, o que desmotiva?</p> <p>3901 <input type="checkbox"/> Falta de bônus 3902 <input type="checkbox"/> Mal-estar social 3903 <input type="checkbox"/> Baixo salário 3904 <input type="checkbox"/> Falta de comunicação 3905 <input type="checkbox"/> Tarefas sem interesse 3906 <input type="checkbox"/> Outros _____</p>
--	---	--

40. Na sua opinião de que forma pode ser essa motivação?

- 4001 Recebendo bônus
4002 Recebendo elogios
4003 Participação em cursos
4004 Outros _____

41. Você acha que o trabalho em equipe é motivador?

- 4101 Sim 4102 Não

42. Em caso da motivação ser negativo o que contribui para isso?

- 4201 Relacionamento
4202 Equipe desmotivada
4203 Muita competição
4204 Falta de liderança
4205 Falta de incentivo
4206 Outros _____

43. Em caso de positivo, justifique?

- 4301 Gosta de pessoas
4302 Não trabalha só
4303 Equipe é eficaz
4304 Aceita sugestões
4305 Aceito pelo grupo
4306 Outro _____

44. Com relação ao seu relacionamento em equipe, você considera?

- 4401 Ótimo 4402 Bom
4403 Regular 4404 Ruim

45. Você acha que a motivação contribui para o rendimento do funcionário?

- 4501 Sim 4502 Não

46. Caso negativo, justifique?

- 4601 Falta de relacionamento
4602 Companheirismo
4603 Falta de incentivo
4604 Tensão no trabalho
4605 Falta de comunicação
4606 Outros _____

47. Caso positivo, justifique?

- 4701 Participação de curso
4702 Segurança no trabalho
4703 Desempenho reconhecido
4704 Bom relacionamento
4705 Estabilidade
4706 Recebendo bônus

48. A pessoa motivada produz mais?

- 4801 Sim 4802 Não

49. Você acha que o salário é um fator motivacional?

- 4901 Sim 4902 Não

50. Caso positivo, justifique?

- 5001 Satisfação
5002 Status
5003 Auto-estima
5004 Segurança
5005 Bem-estar familiar
5006 Outros _____

51. Caso negativo, justifique?

- 5101 Desinteresse
5102 Falta de estímulo
5103 Insatisfação
5104 Desmotivação
5105 Fadiga
5106 Indignação

52. Sente-se motivado com o cargo que ocupa?

- 5201 Sim 5202 Não

53. O desempenho do funcionário é importante para a empresa?

- 5301 Sim 5302 Não

54. Caso positivo, justifique?

- 5401 Maior rendimento
5402 Avaliação
5403 Maior produtividade
5404 Auto-estima
5405 Crescimento
5406 Outros _____

55. Seu desempenho é estimulado pela empresa?

- 5501 Sim 5502 Não

56. Caso afirmativo, ajudou ou ajuda no seu desempenho?

- 5601 Sim 5602 Não

57. Caso afirmativo, especifique como?

- 5701 Oferecendo treinamento
5702 Oferecendo cursos a distância
5703 Oferecendo cursos de curta duração
5704 Custeando parte do valor dos cursos
5705 Outros _____

58. Você considera o desempenho como?

- 5801 Necessidade do funcionário
5802 Auto-realização
5803 Indispensável ao alcance das metas
5804 Desnecessário
5805 Outros _____

59. Como você avalia seu desempenho?

- 5901 Bom 5902 Regular
5903 Ruim

60. Você considera o desempenho é importante para a empresa?

- 6001 Sim 6002 Não

61. Quais os atributos considerados para garantir o sucesso do desempenho?

- 6101 Ser otimista 6102 Ser eficaz
6103 Ser persistente 6104 Ter ética

62. Quais as soluções para o bom desempenho na empresa?

- 6201 Cursos
6202 Divisão de tarefa
6203 Dinâmica
6204 Orientações claras
6205 Avaliação
6206 Outros _____

63. Você está satisfeito na empresa que você trabalha?

- 6301 Sim 6302 Não

64. Caso afirmativo, justifique?

- 6401 Boa remuneração
6402 Bom relacionamento
6403 Estabilidade
6404 Estímulo
6405 Segurança
6406 Realização

65. Caso negativo, justifique?

- 6501 Falta de estímulo
6502 Desmotivação
6503 Individualismo
6504 Acúmulo de tarefas
6505 Falta de cooperativismo
6506 Ambiente inadequado

66. A empresa que você trabalha é bem estruturada?

- 6601 Sim 6602 Não

67. A sua insatisfação reflete no atendimento a seus clientes?

- 6701 Sim 6702 Não

68. Caso afirmativo, justifique?

- 6801 Mau humor
6802 Condições de trabalho
6803 Problema familiar
6804 Relação interpessoal

69. O relacionamento interpessoal na sua empresa é agradável?

- 6901 Sim 6902 Não

70. Seu ambiente de trabalho é agradável?

- 7001 Sim 7002 Não

71. Caso afirmativo, justifique?

- 7101 Limpeza 7102 Organizado
7103 Boa aparência 7104 Relacionamento

72. Na sua empresa que você trabalha há espírito de cooperativismo?

- 7201 Sim 7202 Não

73. Em caso positivo, explique?

- 7301 Ajudando nas tarefas
7302 Motivando
7303 Dialogando
7304 Compartilhando os problemas

74. Como você considera a sua auto-estima?

- 7401 Boa 7402 Regular
7403 Ruim

75. Como é o comportamento dentro do contexto de trabalho?

- 7501 Bom 7502 Regular
7503 Ruim

76. A nível satisfação do patrão empregado?

- 7601 Bom 7602 Regular
7603 Ruim

77. A empresa que você trabalha respeita sua individualidade?

- 7701 Sim 7702 Não

78. Você se adapta ao cargo que ocupa?

- 7801 Sim 7801 Não

79. O seu trabalho causa fadiga ou stress?

- 7901 Sim 7902 Não

80. Como repercute a imagem da empresa que você trabalha?

- 8001 Boa 8002 Regular
8003 Ruim

QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES

Este questionário faz parte de um trabalho acadêmico. Você foi selecionado para colaborar conosco respondendo correta e francamente 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 ficarão disponíveis para a comunidade acadêmica. Estaremos recebendo as respostas até o dia ____ / ____ / ____.

<p>1. Sexo: 0101 <input type="checkbox"/> Masculino 0102 <input type="checkbox"/> Feminino</p> <p>2. Faixa etária: 0201 <input type="checkbox"/> até 20 anos 0203 <input type="checkbox"/> DE 35 A 50 0202 <input type="checkbox"/> de 20 a 35 0204 <input type="checkbox"/> acima de 50 anos</p> <p>3. Estado civil: 0301 <input type="checkbox"/> Solteiro 0303 <input type="checkbox"/> Outros 0302 <input type="checkbox"/> Casado</p> <p>4. Escolaridade: 0401 <input type="checkbox"/> Fundamental 0403 <input type="checkbox"/> Superior 0402 <input type="checkbox"/> Médio</p> <p>5. Você é cliente: 0501 <input type="checkbox"/> Pessoa física 0502 <input type="checkbox"/> Pessoa jurídica</p> <p>6. Sendo cliente pessoa jurídica: 0601 <input type="checkbox"/> Sócio 0603 <input type="checkbox"/> Comprador 0602 <input type="checkbox"/> Gerente 0604 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>7. Qual a sua ocupação? 0701 <input type="checkbox"/> Funcionário público 0704 <input type="checkbox"/> Autônomo 0702 <input type="checkbox"/> Empregado privado 0705 <input type="checkbox"/> Estudante 0703 <input type="checkbox"/> Aposent./pensionista 0706 <input type="checkbox"/> Profissional liberal</p> <p>8. Você trabalha? 0801 <input type="checkbox"/> Sim 0802 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>9. Em que classe social você se enquadra? 0901 <input type="checkbox"/> Baixa 0903 <input type="checkbox"/> Alta 0902 <input type="checkbox"/> Média</p> <p>10. Qual a sua renda? 1001 <input type="checkbox"/> até 1 salário mínimo 1003 <input type="checkbox"/> até 4 salários mínimos 1002 <input type="checkbox"/> de 2 a 3 sal. Mínimos 1004 <input type="checkbox"/> acima de 4 sal. Mínimos</p> <p>11. É cliente de qual destas empresas? 1101 <input type="checkbox"/> Dibrasa 1103 <input type="checkbox"/> Brasillojas 1102 <input type="checkbox"/> Imperial Motos</p> <p>12. Há quanto tempo? 1201 - _____</p> <p>13. Você compra com frequência? 1301 <input type="checkbox"/> Sim 1302 <input type="checkbox"/> Não</p>	<p>14. Porque compra nesta empresa? 1401 <input type="checkbox"/> Atendimento 1404 <input type="checkbox"/> Preço 1402 <input type="checkbox"/> Localização 1405 <input type="checkbox"/> Plano de pagamento 1403 <input type="checkbox"/> Falta de opção 1406 <input type="checkbox"/> Variedade de produtos</p> <p>15. Você é bem atendido? 1501 <input type="checkbox"/> Sim 1502 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>16. Caso Positivo, como considera o atendimento? 1601 <input type="checkbox"/> Bom 1603 <input type="checkbox"/> Ruim 1602 <input type="checkbox"/> Regular 1604 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>17. Qual o atendimento que gosta de receber? 1701 <input type="checkbox"/> Rápido 1703 <input type="checkbox"/> Lento, mas eficiente 1702 <input type="checkbox"/> Cordial</p> <p>18. Que impressão você tem do atendimento que recebe? 1801 <input type="checkbox"/> Cortês 1803 <input type="checkbox"/> Gentil 1802 <input type="checkbox"/> Paciente 1804 <input type="checkbox"/> Rápido</p> <p>19. Já foi mal atendido nessa Empresa? 1901 <input type="checkbox"/> Sim 1902 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>20. Caso afirmativo, de que maneira? 2001 <input type="checkbox"/> Impaciência do vendedor 2002 <input type="checkbox"/> Descaso 2003 <input type="checkbox"/> Acúmulo de cliente 2004 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>21. Os funcionários são qualificados? 2101 <input type="checkbox"/> Sim 2102 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>22. Caso negativo, o que fazer para qualifica-los? 2201 <input type="checkbox"/> Treinamento 2202 <input type="checkbox"/> Empatia com o cliente 2203 <input type="checkbox"/> Conhecimentos dos produtos e serviços 2204 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>23. O ambiente físico oferece qualidade de atendimento? 2301 <input type="checkbox"/> Sim 2302 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>24. Qual o tempo máximo esperado para ser atendido? 2401 <input type="checkbox"/> até 10 minutos 2403 <input type="checkbox"/> até 1 hora 2402 <input type="checkbox"/> até 30 minutos 2404 <input type="checkbox"/> mais de 1 hora</p>
--	--

25. Você tem algum contato com o funcionário após o atendimento?

2501 Sim 2502 Não

26. Caso positivo, de que forma?

2601 Cartão com número de telefone
2602 Um agradecimento
2603 Outros _____

27. A empresa oferece produtos de qualidade?

2701 Sim 2702 Não

28. Caso positivo, justifique?

2801 Modernos 2803 Com qualidade
2802 Resistentes 2804 Outros _____

29. A empresa oferece rapidez na entrega?

2901 Sim 2902 Não

30. O cumprimento do prazo da entrega do produto?

3001 Ótima 3003 Regular
3002 Boa 3004 Ruim

31. Houve problema na entrega do produto?

3101 Sim 3102 Não

32. Caso positivo, justifique?

3201 Produto danificado 3203 Produto incompleto
3202 Atraso na entrega 3204 Outros _____

33. Qual é a variedade dos produtos e serviços?

3301 Boa 3303 Regular
3302 Ótima 3304 Ruim

34. Qual é a assistência pós-venda?

3401 Ótima 3403 Regular
3402 Boa 3404 Ruim

35. Quais os planos de pagamento oferecidos?

3501 À vista 3503 Cheque pré-datado
3502 Cartão 3504 Outros _____

36. A forma de pagamento da empresa é boa?

3601 Sim 3602 Não

37. Caso afirmativo, justifique?

3701 Prazos adequados 3703 Forma de pagamento
3702 Juros baixos 3704 Outros _____

38. Você já se sentiu obrigado a comprar um produto nessa empresa?

3801 Sim 3802 Não

39. Caso positivo, justifique?

3901 Por insistência 3903 Por educação
3902 Pelo atendimento 3904 Outros _____

40. A embalagem do produto é de boa conservação?

4001 Sim 4002 Não

41. Caso afirmativo, justifique?

4101 Embalagem resistente
4102 Bem acabada
4103 Lacrada
4104 Segura
4105 Melhor qualidade
4106 Outros _____

42. Caso negativo, justifique?

4201 Frágil 4204 De péssimo acabamento
4202 Sem embalagem 4205 Péssima qualidade
4203 Sem lacre 4206 Outros _____

43. Os funcionários são qualificados?

4301 Sim 4302 Não

44. Caso positivo, justifique?

4401 Houve treinamento 4404 Eficaz
4402 Bom desempenho 4405 Orientação profissional
4403 Maior conhecimento 4406 Outros _____

45. Caso negativo, justifique?

4501 Mal educado 4504 Insistente
4502 Desinteressado 4505 Falta de treinamento
4503 Falta de conhecimento 4506 Outros _____

46. O desempenho da empresa em relação ao desenvolvimento da comunidade em que se estabelece é aceitável pela população?

4601 Sim 4602 Não

47. A empresa faz divulgação do produto?

4701 Sim 4702 Não

48. Caso afirmativo, que meios utiliza?

4801 Anúncio na TV 4803 Anúncio em Jornal
4802 Anúncio no Rádio 4804 Revistas

49. Costuma comparar preços?

4901 Sim 4902 Não

50. Caso afirmativo, por quê?

5001 Diferença de preços 5003 Economia
5002 Forma de pagamento 5004 Outros _____

QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES

Este questionário faz parte de um trabalho acadêmico. Você foi selecionado para colaborar conosco respondendo correta e francamente 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 ficarão disponíveis para a comunidade acadêmica. Estaremos recebendo as respostas até o dia / / .

<p>1. Sexo: 0101 <input type="checkbox"/> Masculino 0102 <input checked="" type="checkbox"/> Feminino</p> <p>2. Faixa etária: 0201 <input type="checkbox"/> até 20 anos 0203 <input checked="" type="checkbox"/> DE 35 A 50 0202 <input type="checkbox"/> de 20 a 35 0204 <input type="checkbox"/> acima de 50 anos</p> <p>3. Estado civil: 0301 <input type="checkbox"/> Solteiro 0303 <input type="checkbox"/> Outros 0302 <input checked="" type="checkbox"/> Casado</p> <p>4. Escolaridade: 0401 <input checked="" type="checkbox"/> Fundamental 0403 <input type="checkbox"/> Superior 0402 <input type="checkbox"/> Médio</p> <p>5. Você é cliente: 0501 <input checked="" type="checkbox"/> Pessoa física 0502 <input type="checkbox"/> Pessoa jurídica</p> <p>6. Sendo cliente pessoa jurídica: 0601 <input type="checkbox"/> Sócio 0603 <input checked="" type="checkbox"/> Comprador 0602 <input type="checkbox"/> Gerente 0604 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>7. Qual a sua ocupação? 0701 <input type="checkbox"/> Funcionário público 0704 <input checked="" type="checkbox"/> Autônomo 0702 <input type="checkbox"/> Empregado privado 0705 <input type="checkbox"/> Estudante 0703 <input type="checkbox"/> Aposent./pensionista 0706 <input type="checkbox"/> Profissional liberal</p> <p>8. Você trabalha? 0801 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 0802 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>9. Em que classe social você se enquadra? 0901 <input type="checkbox"/> Baixa 0903 <input type="checkbox"/> Alta 0902 <input checked="" type="checkbox"/> Média</p> <p>10. Qual a sua renda? 1001 <input checked="" type="checkbox"/> até 1 salário mínimo 1003 <input type="checkbox"/> até 4 salários mínimos 1002 <input type="checkbox"/> de 2 a 3 sal. Mínimos 1004 <input type="checkbox"/> acima de 4 sal. Mínimos</p> <p>11. É cliente de qual destas empresas? 1101 <input checked="" type="checkbox"/> Dibrasa 1103 <input type="checkbox"/> Brasillojas 1102 <input type="checkbox"/> Imperial Motos</p> <p>12. Há quanto tempo? <u>2 meses</u> 1201 - _____</p> <p>13. Você compra com frequência? 1301 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 1302 <input type="checkbox"/> Não</p>	<p>14. Porque compra nesta empresa? 1401 <input type="checkbox"/> Atendimento 1404 <input type="checkbox"/> Preço 1402 <input type="checkbox"/> Localização 1405 <input type="checkbox"/> Plano de pagamento 1403 <input type="checkbox"/> Falta de opção 1406 <input checked="" type="checkbox"/> Variedade de produtos</p> <p>15. Você é bem atendido? 1501 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 1502 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>16. Caso Positivo, como considera o atendimento? 1601 <input checked="" type="checkbox"/> Bom 1603 <input type="checkbox"/> Ruim 1602 <input type="checkbox"/> Regular 1604 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>17. Qual o atendimento que gosta de receber? 1701 <input checked="" type="checkbox"/> Rápido 1703 <input type="checkbox"/> Lento, mas eficiente 1702 <input type="checkbox"/> Cordial</p> <p>18. Que impressão você tem do atendimento que recebe? 1801 <input type="checkbox"/> Cortês 1803 <input checked="" type="checkbox"/> Gentil 1802 <input type="checkbox"/> Paciente 1804 <input type="checkbox"/> Rápido</p> <p>19. Já foi mal atendido nessa Empresa? 1901 <input type="checkbox"/> Sim 1902 <input checked="" type="checkbox"/> Não</p> <p>20. Caso afirmativo, de que maneira? 2001 <input type="checkbox"/> Impaciência do vendedor 2002 <input type="checkbox"/> Descaso 2003 <input type="checkbox"/> Acúmulo de cliente 2004 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>21. Os funcionários são qualificados? 2101 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2102 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>22. Caso negativo, o que fazer para qualifica-los? 2201 <input type="checkbox"/> Treinamento 2202 <input type="checkbox"/> Empatia com o cliente 2203 <input type="checkbox"/> Conhecimentos dos produtos e serviços 2204 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>23. O ambiente físico oferece qualidade de atendimento? 2301 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2302 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>24. Qual o tempo máximo esperado para ser atendido? 2401 <input checked="" type="checkbox"/> até 10 minutos 2403 <input type="checkbox"/> até 1 hora 2402 <input type="checkbox"/> até 30 minutos 2404 <input type="checkbox"/> mais de 1 hora</p>
---	---

25. Você tem algum contato com o funcionário após o atendimento?

2501 Sim 2502 Não

26. Caso positivo, de que forma?

2601 Cartão com número de telefone
2602 Um agradecimento
2603 Outros _____

27. A empresa oferece produtos de qualidade?

2701 Sim 2702 Não

28. Caso positivo, justifique?

2801 Modernos 2803 Com qualidade
2802 Resistentes 2804 Outros _____

29. A empresa oferece rapidez na entrega?

2901 Sim 2902 Não

30. O cumprimento do prazo da entrega do produto?

3001 Ótima 3003 Regular
3002 Boa 3004 Ruim

31. Houve problema na entrega do produto?

3101 Sim 3102 Não

32. Caso positivo, justifique?

3201 Produto danificado 3203 Produto incompleto
3202 Atraso na entrega 3204 Outros _____

33. Qual é a variedade dos produtos e serviços?

3301 Boa 3303 Regular
3302 Ótima 3304 Ruim

34. Qual é a assistência pós-venda?

3401 Ótima 3403 Regular
3402 Boa 3404 Ruim

35. Quais os planos de pagamento oferecidos?

3501 À vista 3503 Cheque pré-datado
3502 Cartão 3504 Outros _____

36. A forma de pagamento da empresa é boa?

3601 Sim 3602 Não

37. Caso afirmativo, justifique?

3701 Prazos adequados 3703 Forma de pagamento
3702 Juros baixos 3704 Outros _____

38. Você já se sentiu obrigado a comprar um produto nessa empresa?

3801 Sim 3802 Não

39. Caso positivo, justifique?

3901 Por insistência 3903 Por educação
3902 Pelo atendimento 3904 Outros _____

40. A embalagem do produto é de boa conservação?

4001 Sim 4002 Não

41. Caso afirmativo, justifique?

4101 Embalagem resistente
4102 Bem acabada
4103 Lacrada
4104 Segura
4105 Melhor qualidade
4106 Outros _____

42. Caso negativo, justifique?

4201 Frágil 4204 De péssimo acabamento
4202 Sem embalagem 4205 Péssima qualidade
4203 Sem lacre 4206 Outros _____

43. Os funcionários são qualificados?

4301 Sim 4302 Não

44. Caso positivo, justifique?

4401 Houve treinamento 4404 Eficaz
4402 Bom desempenho 4405 Orientação profissional
4403 Maior conhecimento 4406 Outros _____

45. Caso negativo, justifique?

4501 Mal educado 4504 Insistente
4502 Desinteressado 4505 Falta de treinamento
4503 Falta de conhecimento 4506 Outros _____

46. O desempenho da empresa em relação ao desenvolvimento da comunidade em que se estabelece é aceitável pela população?

4601 Sim 4602 Não

47. A empresa faz divulgação do produto?

4701 Sim 4702 Não

48. Caso afirmativo, que meios utiliza?

4801 Anúncio na TV 4803 Anúncio em Jornal
4802 Anúncio no Rádio 4804 Revistas

49. Costuma comparar preços?

4901 Sim 4902 Não

50. Caso afirmativo, por quê?

5001 Diferença de preços 5003 Economia
5002 Forma de pagamento 5004 Outros _____

QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES

Este questionário faz parte de um trabalho acadêmico. Você foi selecionado para colaborar conosco respondendo correta e francamente 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 ficarão disponíveis para a comunidade acadêmica. Estaremos recebendo as respostas até o dia / / .

<p>1. Sexo: 0101 <input checked="" type="checkbox"/> Masculino 0102 <input type="checkbox"/> Feminino</p> <p>2. Faixa etária: 0201 <input type="checkbox"/> até 20 anos 0203 <input type="checkbox"/> DE 35 A 50 0202 <input checked="" type="checkbox"/> de 20 a 35 0204 <input type="checkbox"/> acima de 50 anos</p> <p>3. Estado civil: 0301 <input type="checkbox"/> Solteiro 0303 <input type="checkbox"/> Outros 0302 <input checked="" type="checkbox"/> Casado</p> <p>4. Escolaridade: 0401 <input type="checkbox"/> Fundamental 0403 <input type="checkbox"/> Superior 0402 <input checked="" type="checkbox"/> Médio</p> <p>5. Você é cliente: 0501 <input type="checkbox"/> Pessoa física 0502 <input checked="" type="checkbox"/> Pessoa jurídica</p> <p>6. Sendo cliente pessoa jurídica: 0601 <input type="checkbox"/> Sócio 0603 <input checked="" type="checkbox"/> Comprador 0602 <input type="checkbox"/> Gerente 0604 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>7. Qual a sua ocupação? 0701 <input type="checkbox"/> Funcionário público 0704 <input checked="" type="checkbox"/> Autônomo 0702 <input type="checkbox"/> Empregado privado 0705 <input type="checkbox"/> Estudante 0703 <input type="checkbox"/> Aposent./pensionista 0706 <input type="checkbox"/> Profissional liberal</p> <p>8. Você trabalha? 0801 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 0802 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>9. Em que classe social você se enquadra? 0901 <input type="checkbox"/> Baixa 0903 <input type="checkbox"/> Alta 0902 <input checked="" type="checkbox"/> Média</p> <p>10. Qual a sua renda? 1001 <input type="checkbox"/> até 1 salário mínimo 1003 <input type="checkbox"/> até 4 salários mínimos 1002 <input checked="" type="checkbox"/> de 2 a 3 sal. Mínimos 1004 <input type="checkbox"/> acima de 4 sal. Mínimos</p> <p>11. É cliente de qual destas empresas? 1101 <input checked="" type="checkbox"/> Dibrasa 1103 <input type="checkbox"/> Brasillojas 1102 <input type="checkbox"/> Imperial Motos</p> <p>12. Há quanto tempo? 1201 - <u>15 meses</u></p> <p>13. Você compra com frequência? 1301 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 1302 <input type="checkbox"/> Não</p>	<p>14. Porque compra nesta empresa? 1401 <input type="checkbox"/> Atendimento 1404 <input type="checkbox"/> Preço 1402 <input type="checkbox"/> Localização 1405 <input type="checkbox"/> Plano de pagamento 1403 <input type="checkbox"/> Falta de opção 1406 <input checked="" type="checkbox"/> Variedade de produtos</p> <p>15. Você é bem atendido? 1501 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 1502 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>16. Caso Positivo, como considera o atendimento? 1601 <input checked="" type="checkbox"/> Bom 1603 <input type="checkbox"/> Ruim 1602 <input type="checkbox"/> Regular 1604 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>17. Qual o atendimento que gosta de receber? 1701 <input checked="" type="checkbox"/> Rápido 1703 <input type="checkbox"/> Lento, mas eficiente 1702 <input type="checkbox"/> Cordial</p> <p>18. Que impressão você tem do atendimento que recebe? 1801 <input checked="" type="checkbox"/> Cortês 1803 <input type="checkbox"/> Gentil 1802 <input type="checkbox"/> Paciente 1804 <input type="checkbox"/> Rápido</p> <p>19. Já foi mal atendido nessa Empresa? 1901 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 1902 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>20. Caso afirmativo, de que maneira? 2001 <input type="checkbox"/> Impaciência do vendedor 2002 <input checked="" type="checkbox"/> Descaso 2003 <input type="checkbox"/> Acúmulo de cliente 2004 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>21. Os funcionários são qualificados? 2101 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2102 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>22. Caso negativo, o que fazer para qualifica-los? 2201 <input type="checkbox"/> Treinamento 2202 <input type="checkbox"/> Empatia com o cliente 2203 <input type="checkbox"/> Conhecimentos dos produtos e serviços 2204 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>23. O ambiente físico oferece qualidade de atendimento? 2301 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2302 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>24. Qual o tempo máximo esperado para ser atendido? 2401 <input type="checkbox"/> até 10 minutos 2403 <input type="checkbox"/> até 1 hora 2402 <input checked="" type="checkbox"/> até 30 minutos 2404 <input type="checkbox"/> mais de 1 hora</p>
--	--

25. Você tem algum contato com o funcionário após o atendimento?

2501 Sim 2502 Não

26. Caso positivo, de que forma?

2601 Cartão com número de telefone
2602 Um agradecimento
2603 Outros _____

27. A empresa oferece produtos de qualidade?

2701 Sim 2702 Não

28. Caso positivo, justifique?

2801 Modernos 2803 Com qualidade
2802 Resistentes 2804 Outros _____

29. A empresa oferece rapidez na entrega?

2901 Sim 2902 Não

30. O cumprimento do prazo da entrega do produto?

3001 Ótima 3003 Regular
3002 Boa 3004 Ruim

31. Houve problema na entrega do produto?

3101 Sim 3102 Não

32. Caso positivo, justifique?

3201 Produto danificado 3203 Produto incompleto
3202 Atraso na entrega 3204 Outros _____

33. Qual é a variedade dos produtos e serviços?

3301 Boa 3303 Regular
3302 Ótima 3304 Ruim

34. Qual é a assistência pós-venda?

3401 Ótima 3403 Regular
3402 Boa 3404 Ruim

35. Quais os planos de pagamento oferecidos?

3501 À vista 3503 Cheque pré-datado
3502 Cartão 3504 Outros _____

36. A forma de pagamento da empresa é boa?

3601 Sim 3602 Não

37. Caso afirmativo, justifique?

3701 Prazos adequados 3703 Forma de pagamento
3702 Juros baixos 3704 Outros _____

38. Você já se sentiu obrigado a comprar um produto nessa empresa?

3801 Sim 3802 Não

39. Caso positivo, justifique?

3901 Por insistência 3903 Por educação
3902 Pelo atendimento 3904 Outros _____

40. A embalagem do produto é de boa conservação?

4001 Sim 4002 Não

41. Caso afirmativo, justifique?

4101 Embalagem resistente
4102 Bem acabada
4103 Lacrada
4104 Segura
4105 Melhor qualidade
4106 Outros _____

42. Caso negativo, justifique?

4201 Frágil 4204 De péssimo acabamento
4202 Sem embalagem 4205 Péssima qualidade
4203 Sem lacre 4206 Outros _____

43. Os funcionários são qualificados?

4301 Sim 4302 Não

44. Caso positivo, justifique?

4401 Houve treinamento 4404 Eficaz
4402 Bom desempenho 4405 Orientação profissional
4403 Maior conhecimento 4406 Outros _____

45. Caso negativo, justifique?

4501 Mal educado 4504 Insistente
4502 Desinteressado 4505 Falta de treinamento
4503 Falta de conhecimento 4506 Outros _____

46. O desempenho da empresa em relação ao desenvolvimento da comunidade em que se estabelece é aceitável pela população?

4601 Sim 4602 Não

47. A empresa faz divulgação do produto?

4701 Sim 4702 Não

48. Caso afirmativo, que meios utiliza?

4801 Anúncio na TV 4803 Anúncio em Jornal
4802 Anúncio no Rádio 4804 Revistas

49. Costuma comparar preços?

4901 Sim 4902 Não

50. Caso afirmativo, por quê?

5001 Diferença de preços 5003 Economia
5002 Forma de pagamento 5004 Outros _____

QUESTIONARIO PARA CLIENTES

Este questionário faz parte de um trabalho acadêmico. Você foi selecionado para colaborar conosco respondendo correta e francamente 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 ficarão disponíveis para a comunidade acadêmica. Estaremos recebendo as respostas até o dia / / .

<p>1. Sexo: 0101 <input checked="" type="checkbox"/> Masculino 0102 <input type="checkbox"/> Feminino</p> <p>2. Faixa etária: 0201 <input type="checkbox"/> até 20 anos 0203 <input checked="" type="checkbox"/> DE 35 A 50 0202 <input type="checkbox"/> de 20 a 35 0204 <input type="checkbox"/> acima de 50 anos</p> <p>3. Estado civil: 0301 <input type="checkbox"/> Solteiro 0303 <input checked="" type="checkbox"/> Outros 0302 <input type="checkbox"/> Casado</p> <p>4. Escolaridade: 0401 <input checked="" type="checkbox"/> Fundamental 0403 <input type="checkbox"/> Superior 0402 <input type="checkbox"/> Médio</p> <p>5. Você é cliente: 0501 <input checked="" type="checkbox"/> Pessoa física 0502 <input type="checkbox"/> Pessoa jurídica</p> <p>6. Sendo cliente pessoa jurídica: 0601 <input type="checkbox"/> Sócio 0603 <input type="checkbox"/> Comprador 0602 <input type="checkbox"/> Gerente 0604 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>7. Qual a sua ocupação? 0701 <input type="checkbox"/> Funcionário público 0704 <input checked="" type="checkbox"/> Autônomo 0702 <input type="checkbox"/> Empregado privado 0705 <input type="checkbox"/> Estudante 0703 <input type="checkbox"/> Aposent./pensionista 0706 <input type="checkbox"/> Profissional liberal</p> <p>8. Você trabalha? 0801 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 0802 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>9. Em que classe social você se enquadra? 0901 <input type="checkbox"/> Baixa 0903 <input type="checkbox"/> Alta 0902 <input type="checkbox"/> Média</p> <p>10. Qual a sua renda? 1001 <input checked="" type="checkbox"/> até 1 salário mínimo 1003 <input type="checkbox"/> até 4 salários mínimos 1002 <input type="checkbox"/> de 2 a 3 sal. Mínimos 1004 <input type="checkbox"/> acima de 4 sal. Mínimos</p> <p>11. É cliente de qual destas empresas? 1101 <input type="checkbox"/> Dibrasa 1103 <input checked="" type="checkbox"/> Brasillojas 1102 <input type="checkbox"/> Imperial Motos</p> <p>12. Há quanto tempo? 1201 - <u>1 ano</u></p> <p>13. Você compra com frequência? 1301 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 1302 <input type="checkbox"/> Não</p>	<p>14. Porque compra nesta empresa? 1401 <input type="checkbox"/> Atendimento 1404 <input type="checkbox"/> Preço 1402 <input type="checkbox"/> Localização 1405 <input checked="" type="checkbox"/> Plano de pagamento 1403 <input type="checkbox"/> Falta de opção 1406 <input type="checkbox"/> Variedade de produtos</p> <p>15. Você é bem atendido? 1501 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 1502 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>16. Caso Positivo, como considera o atendimento? 1601 <input type="checkbox"/> Bom 1603 <input type="checkbox"/> Ruim 1602 <input checked="" type="checkbox"/> Regular 1604 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>17. Qual o atendimento que gosta de receber? 1701 <input type="checkbox"/> Rápido 1703 <input type="checkbox"/> Lento, mas eficiente 1702 <input checked="" type="checkbox"/> Cordial</p> <p>18. Que impressão você tem do atendimento que recebe? 1801 <input type="checkbox"/> Cortês 1803 <input checked="" type="checkbox"/> Gentil 1802 <input type="checkbox"/> Paciente 1804 <input type="checkbox"/> Rápido</p> <p>19. Já foi mal atendido nessa Empresa? 1901 <input type="checkbox"/> Sim 1902 <input checked="" type="checkbox"/> Não</p> <p>20. Caso afirmativo, de que maneira? 2001 <input type="checkbox"/> Impaciência do vendedor 2002 <input type="checkbox"/> Descaso 2003 <input type="checkbox"/> Acúmulo de cliente 2004 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>21. Os funcionários são qualificados? 2101 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2102 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>22. Caso negativo, o que fazer para qualifica-los? 2201 <input type="checkbox"/> Treinamento 2202 <input type="checkbox"/> Empatia com o cliente 2203 <input type="checkbox"/> Conhecimentos dos produtos e serviços 2204 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>23. O ambiente físico oferece qualidade de atendimento? 2301 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2302 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>24. Qual o tempo máximo esperado para ser atendido? 2401 <input type="checkbox"/> até 10 minutos 2403 <input type="checkbox"/> até 1 hora 2402 <input checked="" type="checkbox"/> até 30 minutos 2404 <input type="checkbox"/> mais de 1 hora</p>
---	---

25. Você tem algum contato com o funcionário após o atendimento?

2501 Sim 2502 Não

26. Caso positivo, de que forma?

2601 Cartão com número de telefone
2602 Um agradecimento
2603 Outros _____

27. A empresa oferece produtos de qualidade?

2701 Sim 2702 Não

28. Caso positivo, justifique?

2801 Modernos 2803 Com qualidade
2802 Resistentes 2804 Outros _____

29. A empresa oferece rapidez na entrega?

2901 Sim 2902 Não

30. O cumprimento do prazo da entrega do produto?

3001 Ótima 3003 Regular
3002 Boa 3004 Ruim

31. Houve problema na entrega do produto?

3101 Sim 3102 Não

32. Caso positivo, justifique?

3201 Produto danificado 3203 Produto incompleto
3202 Atraso na entrega 3204 Outros _____

33. Qual é a variedade dos produtos e serviços?

3301 Boa 3303 Regular
3302 Ótima 3304 Ruim

34. Qual é a assistência pós-venda?

3401 Ótima 3403 Regular
3402 Boa 3404 Ruim

35. Quais os planos de pagamento oferecidos?

3501 À vista 3503 Cheque pré-datado
3502 Cartão 3504 Outros _____

36. A forma de pagamento da empresa é boa?

3601 Sim 3602 Não

37. Caso afirmativo, justifique?

3701 Prazos adequados 3703 Forma de pagamento
3702 Juros baixos 3704 Outros _____

38. Você já se sentiu obrigado a comprar um produto nessa empresa?

3801 Sim 3802 Não

39. Caso positivo, justifique?

3901 Por insistência 3903 Por educação
3902 Pelo atendimento 3904 Outros _____

40. A embalagem do produto é de boa conservação?

4001 Sim 4002 Não

41. Caso afirmativo, justifique?

4101 Embalagem resistente
4102 Bem acabada
4103 Lacrada
4104 Segura
4105 Melhor qualidade
4106 Outros _____

42. Caso negativo, justifique?

4201 Frágil 4204 De péssimo acabamento
4202 Sem embalagem 4205 Péssima qualidade
4203 Sem lacre 4206 Outros _____

43. Os funcionários são qualificados?

4301 Sim 4302 Não

44. Caso positivo, justifique?

4401 Houve treinamento 4404 Eficaz
4402 Bom desempenho 4405 Orientação profissional
4403 Maior conhecimento 4406 Outros _____

45. Caso negativo, justifique?

4501 Mal educado 4504 Insistente
4502 Desinteressado 4505 Falta de treinamento
4503 Falta de conhecimento 4506 Outros _____

46. O desempenho da empresa em relação ao desenvolvimento da comunidade em que se estabelece é aceitável pela população?

4601 Sim 4602 Não

47. A empresa faz divulgação do produto?

4701 Sim 4702 Não

48. Caso afirmativo, que meios utiliza?

4801 Anúncio na TV 4803 Anúncio em Jornal
4802 Anúncio no Rádio 4804 Revistas

49. Costuma comparar preços?

4901 Sim 4902 Não

50. Caso afirmativo, por quê?

5001 Diferença de preços 5003 Economia
5002 Forma de pagamento 5004 Outros _____

QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES

Este questionário faz parte de um trabalho acadêmico. Você foi selecionado para colaborar conosco respondendo correta e francamente 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 ficarão disponíveis para a comunidade acadêmica. Estaremos recebendo as respostas até o dia / / .

1. Sexo:

0101 Masculino

0102 Feminino

2. Faixa etária:

0201 até 20 anos

0203 DE 35 A 50

0202 de 20 a 35

0204 acima de 50 anos

3. Estado civil:

0301 Solteiro

0303 Outros

0302 Casado

4. Escolaridade:

0401 Fundamental

0403 Superior

0402 Médio

5. Você é cliente:

0501 Pessoa física

0502 Pessoa jurídica

6. Sendo cliente pessoa jurídica:

0601 Sócio

0603 Comprador

0602 Gerente

0604 Outros _____

7. Qual a sua ocupação?

0701 Funcionário público

0704 Autônomo

0702 Empregado privado

0705 Estudante

0703 Aposent./pensionista

0706 Profissional liberal

8. Você trabalha?

0801 Sim

0802 Não

9. Em que classe social você se enquadra?

0901 Baixa

0903 Alta

0902 Média

10. Qual a sua renda?

1001 até 1 salário mínimo

1003 até 4 salários mínimos

1002 de 2 a 3 sal. Mínimos

1004 acima de 4 sal. Mínimos

11. É cliente de qual destas empresas?

1101 Dibrasa

1103 Brasillojas

1102 Imperial Motos

12. Há quanto tempo?

1201 - 25 anos

13. Você compra com frequência?

1301 Sim

1302 Não

14. Porque compra nesta empresa?

1401 Atendimento

1404 Preço

1402 Localização

1405 Plano de pagamento

1403 Falta de opção

1406 Variedade de produtos

15. Você é bem atendido?

1501 Sim

1502 Não

16. Caso Positivo, como considera o atendimento?

1601 Bom

1603 Ruim

1602 Regular

1604 Outros

17. Qual o atendimento que gosta de receber?

1701 Rápido

1703 Lento, mas eficiente

1702 Cordial

18. Que impressão você tem do atendimento que recebe?

1801 Cortês

1803 Gentil

1802 Paciente

1804 Rápido

19. Já foi mal atendido nessa Empresa?

1901 Sim

1902 Não

20. Caso afirmativo, de que maneira?

2001 Impaciência do vendedor

2002 Descaso

2003 Acúmulo de cliente

2004 Outros _____

21. Os funcionários são qualificados?

2101 Sim

2102 Não

22. Caso negativo, o que fazer para qualifica-los?

2201 Treinamento

2202 Empatia com o cliente

2203 Conhecimentos dos produtos e serviços

2204 Outros _____

23. O ambiente físico oferece qualidade de atendimento?

2301 Sim

2302 Não

24. Qual o tempo máximo esperado para ser atendido?

2401 até 10 minutos

2403 até 1 hora

2402 até 30 minutos

2404 mais de 1 hora

25. Você tem algum contato com o funcionário após o atendimento?

2501 Sim 2502 Não

26. Caso positivo, de que forma?

2601 Cartão com número de telefone
2602 Um agradecimento
2603 Outros _____

27. A empresa oferece produtos de qualidade?

2701 Sim 2702 Não

28. Caso positivo, justifique?

2801 Modernos 2803 Com qualidade
2802 Resistentes 2804 Outros _____

29. A empresa oferece rapidez na entrega?

2901 Sim 2902 Não

30. O cumprimento do prazo da entrega do produto?

3001 Ótima 3003 Regular
3002 Boa 3004 Ruim

31. Houve problema na entrega do produto?

3101 Sim 3102 Não

32. Caso positivo, justifique?

3201 Produto danificado 3203 Produto incompleto
3202 Atraso na entrega 3204 Outros _____

33. Qual é a variedade dos produtos e serviços?

3301 Boa 3303 Regular
3302 Ótima 3304 Ruim

34. Qual é a assistência pós-venda?

3401 Ótima 3403 Regular
3402 Boa 3404 Ruim

35. Quais os planos de pagamento oferecidos?

3501 À vista 3503 Cheque pré-datado
3502 Cartão 3504 Outros _____

36. A forma de pagamento da empresa é boa?

3601 Sim 3602 Não

37. Caso afirmativo, justifique?

3701 Prazos adequados 3703 Forma de pagamento
3702 Juros baixos 3704 Outros _____

38. Você já se sentiu obrigado a comprar um produto nessa empresa?

3801 Sim 3802 Não

39. Caso positivo, justifique?

3901 Por insistência 3903 Por educação
3902 Pelo atendimento 3904 Outros _____

40. A embalagem do produto é de boa conservação?

4001 Sim 4002 Não

41. Caso afirmativo, justifique?

4101 Embalagem resistente
4102 Bem acabada
4103 Lacrada
4104 Segura
4105 Melhor qualidade
4106 Outros _____

42. Caso negativo, justifique?

4201 Frágil 4204 De péssimo acabamento
4202 Sem embalagem 4205 Péssima qualidade
4203 Sem lacre 4206 Outros _____

43. Os funcionários são qualificados?

4301 Sim 4302 Não

44. Caso positivo, justifique?

4401 Houve treinamento 4404 Eficaz
4402 Bom desempenho 4405 Orientação profissional
4403 Maior conhecimento 4406 Outros _____

45. Caso negativo, justifique?

4501 Mal educado 4504 Insistente
4502 Desinteressado 4505 Falta de treinamento
4503 Falta de conhecimento 4506 Outros _____

46. O desempenho da empresa em relação ao desenvolvimento da comunidade em que se estabelece é aceitável pela população?

4601 Sim 4602 Não

47. A empresa faz divulgação do produto?

4701 Sim 4702 Não

48. Caso afirmativo, que meios utiliza?

4801 Anúncio na TV 4803 Anúncio em Jornal
4802 Anúncio no Rádio 4804 Revistas

49. Costuma comparar preços?

4901 Sim 4902 Não

50. Caso afirmativo, por quê?

5001 Diferença de preços 5003 Economia
5002 Forma de pagamento 5004 Outros _____

QUESTIONARIO PARA CLIENTES

Este questionário faz parte de um trabalho acadêmico. Você foi selecionado para colaborar conosco respondendo correta e francamente 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 ficarão disponíveis para a comunidade acadêmica. Estaremos recebendo as respostas até o dia / / .

<p>1. Sexo: 0101 <input checked="" type="checkbox"/> Masculino 0102 <input type="checkbox"/> Feminino</p> <p>2. Faixa etária: 0201 <input type="checkbox"/> até 20 anos 0203 <input type="checkbox"/> DE 35 A 50 0202 <input checked="" type="checkbox"/> de 20 a 35 0204 <input type="checkbox"/> acima de 50 anos</p> <p>3. Estado civil: 0301 <input checked="" type="checkbox"/> Solteiro 0303 <input type="checkbox"/> Outros 0302 <input type="checkbox"/> Casado</p> <p>4. Escolaridade: 0401 <input type="checkbox"/> Fundamental 0403 <input type="checkbox"/> Superior 0402 <input checked="" type="checkbox"/> Médio</p> <p>5. Você é cliente: 0501 <input checked="" type="checkbox"/> Pessoa física 0502 <input type="checkbox"/> Pessoa jurídica</p> <p>6. Sendo cliente pessoa jurídica: 0601 <input type="checkbox"/> Sócio 0603 <input type="checkbox"/> Comprador 0602 <input type="checkbox"/> Gerente 0604 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>7. Qual a sua ocupação? 0701 <input type="checkbox"/> Funcionário público 0704 <input type="checkbox"/> Autônomo 0702 <input checked="" type="checkbox"/> Empregado privado 0705 <input type="checkbox"/> Estudante 0703 <input type="checkbox"/> Aposent./pensionista 0706 <input type="checkbox"/> Profissional liberal</p> <p>8. Você trabalha? 0801 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 0802 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>9. Em que classe social você se enquadra? 0901 <input type="checkbox"/> Baixa 0903 <input type="checkbox"/> Alta 0902 <input checked="" type="checkbox"/> Média</p> <p>10. Qual a sua renda? 1001 <input type="checkbox"/> até 1 salário mínimo 1003 <input type="checkbox"/> até 4 salários mínimos 1002 <input checked="" type="checkbox"/> de 2 a 3 sal. Mínimos 1004 <input type="checkbox"/> acima de 4 sal. Mínimos</p> <p>11. É cliente de qual destas empresas? 1101 <input type="checkbox"/> Dibrasa 1103 <input type="checkbox"/> Brasillojas 1102 <input checked="" type="checkbox"/> Imperial Motos</p> <p>12. Há quanto tempo? 1201 - <u>Há quatro anos</u></p> <p>13. Você compra com frequência? 1301 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 1302 <input type="checkbox"/> Não</p>	<p>14. Porque compra nesta empresa? 1401 <input type="checkbox"/> Atendimento 1404 <input type="checkbox"/> Preço 1402 <input type="checkbox"/> Localização 1405 <input checked="" type="checkbox"/> Plano de pagamento 1403 <input type="checkbox"/> Falta de opção 1406 <input type="checkbox"/> Variedade de produtos</p> <p>15. Você é bem atendido? 1501 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 1502 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>16. Caso Positivo, como considera o atendimento? 1601 <input checked="" type="checkbox"/> Bom 1603 <input type="checkbox"/> Ruim 1602 <input type="checkbox"/> Regular 1604 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>17. Qual o atendimento que gosta de receber? 1701 <input type="checkbox"/> Rápido 1703 <input type="checkbox"/> Lento, mas eficiente 1702 <input checked="" type="checkbox"/> Cordial</p> <p>18. Que impressão você tem do atendimento que recebe? 1801 <input type="checkbox"/> Cortês 1803 <input checked="" type="checkbox"/> Gentil 1802 <input type="checkbox"/> Paciente 1804 <input type="checkbox"/> Rápido</p> <p>19. Já foi mal atendido nessa Empresa? 1901 <input type="checkbox"/> Sim 1902 <input checked="" type="checkbox"/> Não</p> <p>20. Caso afirmativo, de que maneira? 2001 <input type="checkbox"/> Impaciência do vendedor 2002 <input type="checkbox"/> Descaso 2003 <input type="checkbox"/> Acúmulo de cliente 2004 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>21. Os funcionários são qualificados? 2101 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2102 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>22. Caso negativo, o que fazer para qualifica-los? 2201 <input type="checkbox"/> Treinamento 2202 <input type="checkbox"/> Empatia com o cliente 2203 <input type="checkbox"/> Conhecimentos dos produtos e serviços 2204 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>23. O ambiente físico oferece qualidade de atendimento? 2301 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2302 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>24. Qual o tempo máximo esperado para ser atendido? 2401 <input checked="" type="checkbox"/> até 10 minutos 2403 <input type="checkbox"/> até 1 hora 2402 <input type="checkbox"/> até 30 minutos 2404 <input type="checkbox"/> mais de 1 hora</p>
---	--

25. Você tem algum contato com o funcionário após o atendimento?

2501 Sim 2502 Não

26. Caso positivo, de que forma?

2601 Cartão com número de telefone

2602 Um agradecimento

2603 Outros *conheço todos que trabalham na empresa.*

27. A empresa oferece produtos de qualidade?

2701 Sim 2702 Não

28. Caso positivo, justifique?

2801 Modernos 2803 Com qualidade

2802 Resistentes 2804 Outros

29. A empresa oferece rapidez na entrega?

2901 Sim 2902 Não

30. O cumprimento do prazo da entrega do produto?

3001 Ótima 3003 Regular

3002 Boa 3004 Ruim

31. Houve problema na entrega do produto?

3101 Sim 3102 Não

32. Caso positivo, justifique?

3201 Produto danificado 3203 Produto incompleto

3202 Atraso na entrega 3204 Outros

33. Qual é a variedade dos produtos e serviços?

3301 Boa 3303 Regular

3302 Ótima 3304 Ruim

34. Qual é a assistência pós-venda?

3401 Ótima 3403 Regular

3402 Boa 3404 Ruim

35. Quais os planos de pagamento oferecidos?

3501 À vista 3503 Cheque pré-datado

3502 Cartão 3504 Outros *boletos bancário, carteira*

36. A forma de pagamento da empresa é boa?

3601 Sim 3602 Não

37. Caso afirmativo, justifique?

3701 Prazos adequados 3703 Forma de pagamento

3702 Juros baixos 3704 Outros

38. Você já se sentiu obrigado a comprar um produto nessa empresa?

3801 Sim 3802 Não

39. Caso positivo, justifique?

3901 Por insistência 3903 Por educação

3902 Pelo atendimento 3904 Outros

40. A embalagem do produto é de boa conservação?

4001 Sim 4002 Não

41. Caso afirmativo, justifique?

4101 Embalagem resistente

4102 Bem acabada

4103 Lacrada

4104 Segura

4105 Melhor qualidade

4106 Outros

42. Caso negativo, justifique?

4201 Frágil 4204 De péssimo acabamento

4202 Sem embalagem 4205 Péssima qualidade

4203 Sem lacre 4206 Outros

43. Os funcionários são qualificados?

4301 Sim 4302 Não

44. Caso positivo, justifique?

4401 Houve treinamento 4404 Eficaz

4402 Bom desempenho 4405 Orientação profissional

4403 Maior conhecimento 4406 Outros

45. Caso negativo, justifique?

4501 Mal educado 4504 Insistente

4502 Desinteressado 4505 Falta de treinamento

4503 Falta de conhecimento 4506 Outros

46. O desempenho da empresa em relação ao desenvolvimento da comunidade em que se estabelece é aceitável pela população?

4601 Sim 4602 Não

47. A empresa faz divulgação do produto?

4701 Sim 4702 Não

48. Caso afirmativo, que meios utiliza?

4801 Anúncio na TV 4803 Anúncio em Jornal

4802 Anúncio no Rádio 4804 Revistas

49. Costuma comparar preços?

4901 Sim 4902 Não

50. Caso afirmativo, por quê?

5001 Diferença de preços 5003 Economia

5002 Forma de pagamento 5004 Outros

QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES

Este questionário faz parte de um trabalho acadêmico. Você foi selecionado para colaborar conosco respondendo correta e francamente 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 ficarão disponíveis para a comunidade acadêmica. Estaremos recebendo as respostas até o dia / / .

<p>1. Sexo: 0101 <input checked="" type="checkbox"/> Masculino 0102 <input type="checkbox"/> Feminino</p> <p>2. Faixa etária: 0201 <input type="checkbox"/> até 20 anos 0203 <input type="checkbox"/> DE 35 A 50 0202 <input checked="" type="checkbox"/> de 20 a 35 0204 <input type="checkbox"/> acima de 50 anos</p> <p>3. Estado civil: 0301 <input checked="" type="checkbox"/> Solteiro 0303 <input type="checkbox"/> Outros 0302 <input type="checkbox"/> Casado</p> <p>4. Escolaridade: 0401 <input checked="" type="checkbox"/> Fundamental 0403 <input type="checkbox"/> Superior 0402 <input type="checkbox"/> Médio</p> <p>5. Você é cliente: 0501 <input checked="" type="checkbox"/> Pessoa física 0502 <input type="checkbox"/> Pessoa jurídica</p> <p>6. Sendo cliente pessoa jurídica: 0601 <input type="checkbox"/> Sócio 0603 <input type="checkbox"/> Comprador 0602 <input type="checkbox"/> Gerente 0604 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>7. Qual a sua ocupação? 0701 <input type="checkbox"/> Funcionário público 0704 <input checked="" type="checkbox"/> Autônomo 0702 <input type="checkbox"/> Empregado privado 0705 <input type="checkbox"/> Estudante 0703 <input type="checkbox"/> Aposent./pensionista 0706 <input type="checkbox"/> Profissional liberal</p> <p>8. Você trabalha? 0801 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 0802 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>9. Em que classe social você se enquadra? 0901 <input checked="" type="checkbox"/> Baixa 0903 <input type="checkbox"/> Alta 0902 <input type="checkbox"/> Média</p> <p>10. Qual a sua renda? 1001 <input type="checkbox"/> até 1 salário mínimo 1003 <input type="checkbox"/> até 4 salários mínimos 1002 <input checked="" type="checkbox"/> de 2 a 3 sal. Mínimos 1004 <input type="checkbox"/> acima de 4 sal. Mínimos</p> <p>11. É cliente de qual destas empresas? 1101 <input type="checkbox"/> Dibrasa 1103 <input type="checkbox"/> Brasillojas 1102 <input checked="" type="checkbox"/> Imperial Motos</p> <p>12. Há quanto tempo? 1201 - <u>6 meses</u></p> <p>13. Você compra com frequência? 1301 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 1302 <input type="checkbox"/> Não</p>	<p>14. Porque compra nesta empresa? 1401 <input checked="" type="checkbox"/> Atendimento 1404 <input type="checkbox"/> Preço 1402 <input type="checkbox"/> Localização 1405 <input type="checkbox"/> Plano de pagamento 1403 <input type="checkbox"/> Falta de opção 1406 <input type="checkbox"/> Variedade de produtos</p> <p>15. Você é bem atendido? 1501 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 1502 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>16. Caso Positivo, como considera o atendimento? 1601 <input checked="" type="checkbox"/> Bom 1603 <input type="checkbox"/> Ruim 1602 <input type="checkbox"/> Regular 1604 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>17. Qual o atendimento que gosta de receber? 1701 <input type="checkbox"/> Rápido 1703 <input type="checkbox"/> Lento, mas eficiente 1702 <input checked="" type="checkbox"/> Cordial</p> <p>18. Que impressão você tem do atendimento que recebe? 1801 <input type="checkbox"/> Cortês 1803 <input type="checkbox"/> Gentil 1802 <input checked="" type="checkbox"/> Paciente 1804 <input type="checkbox"/> Rápido</p> <p>19. Já foi mal atendido nessa Empresa? 1901 <input type="checkbox"/> Sim 1902 <input checked="" type="checkbox"/> Não</p> <p>20. Caso afirmativo, de que maneira? 2001 <input type="checkbox"/> Impaciência do vendedor 2002 <input type="checkbox"/> Descaso 2003 <input type="checkbox"/> Acúmulo de cliente 2004 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>21. Os funcionários são qualificados? 2101 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2102 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>22. Caso negativo, o que fazer para qualifica-los? 2201 <input type="checkbox"/> Treinamento 2202 <input type="checkbox"/> Empatia com o cliente 2203 <input checked="" type="checkbox"/> Conhecimentos dos produtos e serviços 2204 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>23. O ambiente físico oferece qualidade de atendimento? 2301 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2302 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>24. Qual o tempo máximo esperado para ser atendido? 2401 <input checked="" type="checkbox"/> até 10 minutos 2403 <input type="checkbox"/> até 1 hora 2402 <input type="checkbox"/> até 30 minutos 2404 <input type="checkbox"/> mais de 1 hora</p>
--	--

25. Você tem algum contato com o funcionário após o atendimento?

2501 Sim 2502 Não

26. Caso positivo, de que forma?

2601 Cartão com número de telefone
2602 Um agradecimento
2603 Outros _____

27. A empresa oferece produtos de qualidade?

2701 Sim 2702 Não

28. Caso positivo, justifique?

2801 Modernos 2803 Com qualidade
2802 Resistentes 2804 Outros _____

29. A empresa oferece rapidez na entrega?

2901 Sim 2902 Não

30. O cumprimento do prazo da entrega do produto?

3001 Ótima 3003 Regular
3002 Boa 3004 Ruim

31. Houve problema na entrega do produto?

3101 Sim 3102 Não

32. Caso positivo, justifique?

3201 Produto danificado 3203 Produto incompleto
3202 Atraso na entrega 3204 Outros _____

33. Qual é a variedade dos produtos e serviços?

3301 Boa 3303 Regular
3302 Ótima 3304 Ruim

34. Qual é a assistência pós-venda?

3401 Ótima 3403 Regular
3402 Boa 3404 Ruim

35. Quais os planos de pagamento oferecidos?

3501 À vista 3503 Cheque pré-datado
3502 Cartão 3504 Outros _____

36. A forma de pagamento da empresa é boa?

3601 Sim 3602 Não

37. Caso afirmativo, justifique?

3701 Prazos adequados 3703 Forma de pagamento
3702 Juros baixos 3704 Outros _____

38. Você já se sentiu obrigado a comprar um produto nessa empresa?

3801 Sim 3802 Não

39. Caso positivo, justifique?

3901 Por insistência 3903 Por educação
3902 Pelo atendimento 3904 Outros _____

40. A embalagem do produto é de boa conservação?

4001 Sim 4002 Não

41. Caso afirmativo, justifique?

4101 Embalagem resistente
4102 Bem acabada
4103 Lacrada
4104 Segura
4105 Melhor qualidade
4106 Outros _____

42. Caso negativo, justifique?

4201 Frágil 4204 De péssimo acabamento
4202 Sem embalagem 4205 Péssima qualidade
4203 Sem lacre 4206 Outros _____

43. Os funcionários são qualificados?

4301 Sim 4302 Não

44. Caso positivo, justifique?

4401 Houve treinamento 4404 Eficaz
4402 Bom desempenho 4405 Orientação profissional
4403 Maior conhecimento 4406 Outros _____

45. Caso negativo, justifique?

4501 Mal educado 4504 Insistente
4502 Desinteressado 4505 Falta de treinamento
4503 Falta de conhecimento 4506 Outros _____

46. O desempenho da empresa em relação ao desenvolvimento da comunidade em que se estabelece é aceitável pela população?

4601 Sim 4602 Não

47. A empresa faz divulgação do produto?

4701 Sim 4702 Não

48. Caso afirmativo, que meios utiliza?

4801 Anúncio na TV 4803 Anúncio em Jornal
4802 Anúncio no Rádio 4804 Revistas

49. Costuma comparar preços?

4901 Sim 4902 Não

50. Caso afirmativo, por quê?

5001 Diferença de preços 5003 Economia
5002 Forma de pagamento 5004 Outros _____

ENTREVISTA 1 – FUNCIONÁRIO 1 – EMPRESA 1: **BRASILLOJAS**

- 1 - De acordo com seu grau de instrução o que contribui para sua permanência dentro da empresa em que trabalha?
- 2 - Porque você considera o processo de seleção importante para o crescimento da empresa que trabalha?
- 3 - Como funcionária da empresa, que sugestão você daria para os treinamentos desenvolvidos dentro da organização?
- 4 - Você considera importante a qualidade dos produtos oferecidos pela sua empresa para o crescimento da mesma?
- 5 - Como você considera o treinamento que recebeu pela empresa que você trabalha.
- 6 - Como você considera que a política sexo x idade está sendo trabalhada para que haja igualdade? Justifique.
- 7 - Na sua visão como você analisa o seu nível de satisfação dentro da empresa que você trabalha?
- 8 - Qual o fator considerado por você para garantir o maior desempenho dentro da empresa que trabalha?
- 9 - Na empresa em que você trabalha os fatores motivacionais ajudam de que forma para que haja o crescimento da mesma?
- 10 - Como você analisa os investimentos que seu patrão faz em relação a qualidade dos seus funcionários?
- 11 - Como a sua empresa trabalha a comunicação com seus clientes visando assim o melhor atendimento dentro da organização? Justifique.
- 12 - A empresa desenvolve alguma linha de pesquisa voltada para colher dados sobre os serviços prestados à comunidade? Justifique.

- 13 - Você acha importante que o relacionamento em equipe contribui de forma literal buscando melhorias para o seu crescimento na organização? Explique.
- 14 - Na sua opinião de que forma o comportamento contribui para o relacionamento no ambiente de trabalho?
- 15 - Quais os fatores utilizados pela empresa para que favoreça sua auto-estima?

ENTREVISTA 1 – FUNCIONÁRIO 1 – EMPRESA 1: BRASILLOJAS

- 1 - **Entrevistador:** De acordo com seu grau de instrução o que contribui para sua permanência dentro da empresa em que trabalha?

Entrevistado: Além do meu grau de instrução eu permaneço aqui na empresa pela minha capacidade profissional, honestidade e sinceridade, por que quando tem algo de errado eu falo mesmo e não fico calada, apenas para agradar patrões e nem colegas, quero honesta com todos.

- 2 - **Entrevistador:** Porque você considera o processo de seleção importante para o crescimento da empresa que trabalha?

Entrevistado: O processo de seleção é importante por que no mundo globalizado que estamos não adianta dá empregos só porque a pessoa é bonita, filha de A ou B, tem que haver profissionalismo e tantas pessoas que tem capacidade e não tem oportunidade na vida, então, o processo de seleção é importantíssimo só fica quem for capaz de realmente exercer a função, é a escolha do homem certo para o cargo certo.

- 3 - **Entrevistador:** Como funcionária da empresa, que sugestão você daria para os treinamentos desenvolvidos dentro da organização?

Entrevistado: Como funcionária, minha sugestão é que os treinamentos tem que ser aplicados a todos os setores, mas cada um na sua área, preparando a pessoa para o cargo que ocupa, tem que ter aquele treinamento em conjunto que é o de socialização para que nenhum se ache melhor do que o outro.

- 4 - **Entrevistador:** Você considera importante a qualidade dos produtos oferecidos pela sua empresa para o crescimento da mesma?

Entrevistado: Sim, por que a qualidade do produto é a razão do sucesso em qualquer ramo de negócio, os produtos têm que ter qualidade, garantia, durabilidade para que

satisfaça o cliente e nossa empresa oferece isso.

- 5 - **Entrevistador:** Como você considera o treinamento que recebeu pela empresa que você trabalha.

Entrevistado: Quando eu vim assumir o cargo que estou, não recebi treinamento, apenas dialoguei com o proprietário e ele me passou o que ele queria, sentir dificuldades claro, mas procurei meios para superar, já participei de reuniões e palestras que também me ajudaram muito para o meu desenvolvimento profissional.

- 6 - **Entrevistador:** Como você considera que a política sexo x idade está sendo trabalhada para que haja igualdade? Justifique.

Entrevistado: Em nenhuma empresa pinheirense, eu acho que não tem essa política sexo x idade, e sim uma política de profissionalismo. Não importa o sexo e idade, e sim a capacidade profissional de cada ser humano.

- 7 - **Entrevistador:** Na sua visão como você analisa o seu nível de satisfação dentro da empresa que você trabalha?

Entrevistado: Mesmo estando com sérios problemas na vida, eu sempre estou satisfeito com o meu trabalho, por que sei separar vida pessoal com vida profissional, minha satisfação é 10 dentro da empresa que trabalho.

- 8 - **Entrevistador:** Qual o fator considerado por você para garantir o maior desempenho dentro da empresa que trabalha?

Entrevistado: A motivação em todos os sentidos, porque a motivação constitui um importante campo de conhecimento da natureza humana. A motivação nos dá forças ativas e impulsionadoras com desejo de poder realizar tudo.

- 9 - **Entrevistador:** Na empresa em que você trabalha os fatores motivacionais ajudam de que forma para que haja o crescimento da mesma?

Entrevistado: Nosso administrador procura nos motivar pelo o que ele foi quando

chegou em nossa cidade, e o que ele é hoje, e com isso procuramos nos desempenhar para o crescimento tanto da empresa como nosso também.

10 - **Entrevistador:** Como você analisa os investimentos que seu patrão faz em relação a qualidade dos seus funcionários?

Entrevistado: Na minha concepção de vida meu administrador deveria investir mesmo na qualidade de seus funcionários, através de entrevistas, testes, treinamentos para que sua empresa seja uma empresa de qualidade em todos os setores.

11 - **Entrevistador:** Como a sua empresa trabalha a comunicação com seus clientes visando assim o melhor atendimento dentro da organização? Justifique.

Entrevistado: A comunicação de nossa empresa é encarada como algo que flui naturalmente. Porque se a empresa e seus funcionários sabem como encarar a comunicação, naturalmente o seu futuro será reconhecido, seus valores, suas ambições e alvos será atingidos e faz com que a equipe dos funcionários enxerguem uma proposta objetiva racional para valorizar cada vez mais a comunicação entre ambas as partes.

12 - **Entrevistador:** A empresa desenvolve alguma linha de pesquisa voltada para colher dados sobre os serviços prestados à comunidade? Justifique.

Entrevistado: Sim. Nós desenvolvemos pesquisa de campo para saber se os serviços de nossa empresa está bem organizado, como em todo lugar sempre tem pessoas que estão satisfeita outras não, mas aquelas pesquisas que analisamos é que tem várias reclamações, nós procuramos dialogar com nossos funcionários com esses setores através de reuniões e tentamos passar as reclamações feitas por algumas pesquisas e tentamos resolvê-las de imediato.

13 - **Entrevistador:** Você acha importante que o relacionamento em equipe contribui de forma literal buscando melhorias para o seu crescimento na organização? Explique.

Entrevistado: Claro que sim. O relacionamento, a integração entre as equipes

profissionais contribui para melhorar o crescimento organizacional e não é só da empresa, o nosso mesmo.

14 - **Entrevistador:** Na sua opinião de que forma o comportamento contribui para o relacionamento no ambiente de trabalho?

Entrevistado: Todo ser humano tem uma maneira de pensar e agir, mas ele deve ter consciência que devemos nos comportar de acordo com a necessidade da empresa e atender os objetivos de sua empresa e que haja o compromisso pessoal para superar a si mesmo e ao grupo a que pertence, o que resulta no avanço é a busca de sua autonomia e responsabilidade enquanto cidadão pensante.

15 - **Entrevistador:** Quais os fatores utilizados pela empresa para que favoreça sua auto-estima?

Entrevistado: O relacionamento patrão-empregado o qual é muito agradável, e também porque eles facilitam para nós a melhor forma para adquirirmos os produtos oferecidos pela empresa.

ENTREVISTA 2 – FUNCIONÁRIO 1 – EMPRESA 2: DIBRASA

- 1 - **Entrevistador:** De acordo com seu grau de instrução o que contribui para sua permanência dentro da empresa em que trabalha?

Entrevistado: Procuo desempenhar as minhas funções de maneira surpreendente, sempre produzido mais do que eles acham que eu seja capaz.
- 2 - **Entrevistador:** Porque você considera o processo de seleção importante para o crescimento da empresa que trabalha?

Entrevistado: Através da seleção a empresa conhece as qualidades dos candidatos e ficaram as pessoas capazes e não as indicadas por alguém apadrinhada.
- 3 - **Entrevistador:** Como funcionária da empresa, que sugestão você daria para os treinamentos desenvolvidos dentro da organização?

Entrevistado: Como funcionário, eu gostaria de treinamentos mais práticos e voltados para a realidade do mercado tão concorrente.
- 4 - **Entrevistador:** Você considera importante a qualidade dos produtos oferecidos pela sua empresa para o crescimento da mesma?

Entrevistado: Com certeza, os produtos com qualidades, excelentes a empresa ganha credibilidade crescimento e gera mais empregos.
- 5 - **Entrevistador:** Como você considera o treinamento que recebeu pela empresa que você trabalha.

Entrevistado: Muito bom, que através do treinamento eu conheço o meu produto e a maneira para vendê-lo.
- 6 - **Entrevistador:** Como você considera que a política sexo x idade está sendo trabalhada para que haja igualdade? Justifique.

Entrevistado: ótimo, pro causa do treinamento entre os funcionários.

7 - **Entrevistador:** Na sua visão como você analisa o seu nível de satisfação dentro da empresa que você trabalha?

Entrevistado: Em primeiro lugar o estímulo, a promoção de cargo é essencial são os fatores essenciais para o crescimento e o crescimento da empresa profissional e de tudo.

8 - **Entrevistador:** Qual o fator considerado por você para garantir o maior desempenho dentro da empresa que trabalha?

Entrevistado: Selecionando o emprego pela sua capacidade profissional com essa atitude melhoraria a qualidade da empresa e o crescimento do funcionário.

9 - **Entrevistador:** Na empresa em que você trabalha os fatores motivacionais ajudam de que forma para que haja o crescimento da mesma?

Entrevistado: Os fatores motivacionais, ajudam da seguinte forma, nos trabalhos com mais empenho e satisfação e orgulho da empresas por valorizar seus funcionários.

10 - **Entrevistador:** Como você analisa os investimentos que seu patrão faz em relação a qualidade dos seus funcionários?

Entrevistado: Ótimo pois os investimentos profissionais pela minha empresa são em forma de treinamentos profissionais, com isso enriquece o nosso conhecimento sobre o mercado em que atuamos.

11 - **Entrevistador:** Como a sua empresa trabalha a comunicação com seus clientes visando assim o melhor atendimento dentro da organização? Justifique.

Entrevistado: Nós trabalhamos com folhetos informativos, nele conta sobre a validade de nossos produtos como armazenar telefones para treinamentos 24 horas.

12 - **Entrevistador:** A empresa desenvolve alguma linha de pesquisa voltada para colher dados sobre os serviços prestados à comunidade? Justifique.

Entrevistado: Sim, nós trabalhamos na empresas com pesquisa [...] nela pegamos todos os dados sobre os nossos produtos [...] onde pode melhorar [...] a qualidade e aceitação.

13 - **Entrevistador:** Você acha importante que o relacionamento em equipe contribui de forma literal buscando melhorias para o seu crescimento na organização? Explique.

Entrevistado: Sim, quando trabalha em equipe a empresa só tem a ganhar em complementar o trabalho do outro, cria um ambiente amigável e satisfatório.

14 - **Entrevistador:** Na sua opinião de que forma o comportamento contribui para o relacionamento no ambiente de trabalho?

Entrevistado: O comportamento é essencial, através dele criamos uma postura de respeito diante dos nossos companheiros de trabalho.

15 - **Entrevistador:** Quais os fatores utilizados pela empresa para que favoreça sua auto-estima?

Entrevistado: O relacionamento do meu trabalho e participação mais negociações da empresa junto aos meus clientes para mim é favorável.

ENTREVISTA 3 – FUNCIONÁRIO 2 – EMPRESA 2: DIBRASA

1 - **Entrevistador:** De acordo com seu grau de instrução o que contribui para sua permanência dentro da empresa em que trabalha?

Entrevistado: Principalmente a qualificação profissionais no que se refere às mudanças tanto tecnológicas.

2 - **Entrevistador:** Porque você considera o processo de seleção importante para o crescimento da empresa que trabalha?

Entrevistado: Porque é um processo que auxilia a contratação de profissionais potencialmente qualificados a atender os requisitos exigidos por ela de acordo com o perfil do cargo a ser preenchido.

3 - **Entrevistador:** Como funcionária da empresa, que sugestão você daria para os treinamentos desenvolvidos dentro da organização?

Entrevistado: Aqui os treinamentos são contínuos e direcionado a cada área/setor, conforme determinar a companhia, muito embora por uma necessidade da revenda são praticados outros na área de segurança pro exemplo.

4 - **Entrevistador:** Você considera importante a qualidade dos produtos oferecidos pela sua empresa para o crescimento da mesma?

Entrevistado: Muito! Até porque nosso produto é a nossa maior ferramenta de trabalho e sua qualidade é ao nosso compromisso com os cliente.

5 - **Entrevistador:** Como você considera o treinamento que recebeu pela empresa que você trabalha.

Entrevistado: Não só o treinamento mais os treinamentos. Foram excelentes e fiz o possível para aplicar em meu trabalho diário tudo o que aprendi pro lá.

6 - **Entrevistador:** Como você considera que a política sexo x idade está sendo trabalhada

para que haja igualdade? Justifique.

Entrevistado: Eu acho que o campo de trabalho é vasto para ambos, assim como a qualificação profissional também, agora cabe a cada um saber o seu potencial bem como as atividades em que podem atuar.

7 - **Entrevistador:** Na sua visão como você analisa o seu nível de satisfação dentro da empresa que você trabalha?

Entrevistado: principalmente gosto de mi sentir satisfeito quando sei que estou produzindo o suficiente; Ai a empresa tem essa visão me sinto melhor e produzo mais.

8 - **Entrevistador:** Qual o fator considerado por você para garantir o maior desempenho dentro da empresa que trabalha?

Entrevistado: Sem duvidas, acho que é ser reconhecido, respeitado e o próprio ambiente de harmonia entre os colaboradores.

9 - **Entrevistador:** Na empresa em que você trabalha os fatores motivacionais ajudam de que forma para que haja o crescimento da mesma?

Entrevistado: Aqui vários são as formas de motivação até porque trata-se de uma empresa comercial e foco motivacional é a equipe de vendas.

10 - **Entrevistador:** Como você analisa os investimentos que seu patrão faz em relação a qualidade dos seus funcionários?

Entrevistado: Isso reflete a proporção em manter sua empresa no competitivo mercado, pois qualquer treinamento irá com certeza trará reflexo aos clientes.

11 - **Entrevistador:** Como a sua empresa trabalha a comunicação com seus clientes visando assim o melhor atendimento dentro da organização? Justifique.

Entrevistado: A empresa possui um setor de pós-vendas como também o pessoal de frente que estão sempre em contato com os clientes e analisando os pontos negativos.

12 - **Entrevistador:** A empresa desenvolve alguma linha de pesquisa voltada para colher

dados sobre os serviços prestados à comunidade? Justifique.

Entrevistado: Não! A única linha de pesquisa utiliza por nós é para saber a preferência de mercado em relação aos produtos por nós comercializados e também a satisfação dos clientes com relação ao atendimento a eles dispensado.

13 - **Entrevistador:** Você acha importante que o relacionamento em equipe contribui de forma literal buscando melhorias para o seu crescimento na organização? Explique.

Entrevistado: Com certeza, toda empresa em que o trabalho em equipe funcione, certamente terá melhores resultados.

14 - **Entrevistador:** Na sua opinião de que forma o comportamento contribui para o relacionamento no ambiente de trabalho?

Entrevistado: Contribui principalmente na questão do respeito e valorização de cada um. Todos tem sua cultura, seus valores e seus pontos de vista e esse pontos devem ser respeitados, pois são únicos de cada pessoa.

15 - **Entrevistador:** Quais os fatores utilizados pela empresa para que favoreça sua auto-estima?

Entrevistado: Um dos fatores que eu acho importante é o reconhecimento de meu trabalho pelo padrão e o crescimento de vendas dos produtos com relação aos concorrentes.