

INFLUÊNCIA DA SAÚDE EMOCIONAL NO DESEMPENHO DOS COLABORADORES PARA O SUCESSO DA EMPRESA CASA DA SOGRA

TEIXEIRA, Márcia Cristina
DANTAS, Keila Pasold da Silva

RESUMO

O presente estudo tem por finalidade analisar o comportamento humano no trabalho, visando a importância da saúde emocional para um desempenho de sucesso na organização. Pois, esse fator influencia muito no desenvolvimento dos colaboradores de forma geral. Tendo em vista, as principais doenças relacionadas ao trabalho, que acaba prejudicando a saúde emocional e mental das pessoas. A proposta dessa pesquisa é analisar, coletar dados e identificar se na loja Casa da Sogra apresenta alguma situação referente a esse assunto tão abordado hoje em dia, que inclusive é de extrema importância. A metodologia qualitativa, que é a junção das duas pesquisas, tanto qualitativa, como também a pesquisa quantitativa, propõe-se compreender e analisar as particularidades de cada funcionário em relação ao seu comportamento emocional, sendo essa pesquisa realizada com um grupo de 30 (trinta) pessoas para identificar as principais dificuldades do dia-a-dia de cada colaborador. Foram aplicados somente 25 (vinte e cinco) questionários devido alguns da equipe estarem ausente; sendo por licença, férias, ou por algum outro motivo. A proposta desta pesquisa implica-se basicamente nos aspectos atuais refletidos mundialmente sobre a saúde emocional. Algo de extrema importância, pois as empresas estão cada vez mais tendo seus colaboradores às vezes afastados ou até mesmo desligados da equipe, por problemas emocionais, que na maioria das vezes reflete em doenças, e até mesmo a morte, porque cada vez mais, o número de suicídio vem aumentando cada dia mais, e segundo algumas notícias, esse problema já é considerado da saúde pública. E as vezes quando isso acontece com alguém da família do colaborador, abala totalmente o emocional da pessoa, prejudicando no seu desenvolvimento em equipe e conseqüentemente caíra a qualidade de sua produtividade. Contudo, um dos fatores que a empresa prioriza é o bem-estar do seu colaborador, assim, a gestão organizacional aplicada, tem sido cada vez mais inovadora, para o melhoramento de sua equipe de trabalho. Onde, conseqüentemente conseguem identificar a situação que seu funcionário se encontra. Se está bem, se está mal, pois, conseguem observar diante dos comportamentos diários e logo ajudar e tentar solucionar o problema apresentado. Porque de acordo com a gestora, infelizmente sempre aparece uma situação onde trás os problemas para a vida profissional, implicando o bem-estar deste funcionário dentro da organização. Assim, mediante ao questionário aplicado, possibilitou um diagnóstico de como está atualmente a saúde emocional dos colaboradores da empresa.

Palavras-chaves: Saúde emocional, desempenho e qualidade de vida no trabalho.

1 Acadêmica do 8º período do Curso de Administração do Centro Universitário São Lucas/Ji-Paraná, E-mail: kdantaslove@hotmail.com

2 Professora Mestre do Curso de Administração do Centro Universitário São Lucas/Ji-Paraná, E-mail: marcia.foganca@gmail.com

ABSTRACT

The present study aims to analyze human behavior at work, aiming at the importance for a successful performance in the organization. This factor influences the development of employees in general. In view, the main work-related diseases, this ultimately undermines people's emotional and mental health. The purpose of this research is to analyze, collect data and identify if the Casa da Sogra store represents any situation related to this subject so much addressed today, which is even of the utmost importance. The qualitative-quantitative methodology, which is the combination of both qualitative and quantitative research, proposes to understand and analyze the particularities of each employee in relation to their emotional behavior, and this research was performed with a group of 30 (thirty) people to identify the main difficulties of the day-to-day of each employee. Only 25 (twenty-five) questionnaires were applied because some of the staff were absent; whether by license, vacation, or for any other reason. The proposal of this research is basically based on the current aspects reflected worldwide on emotional health. Something of extreme importance, because companies are increasingly having their employees sometimes removed or even disconnected from the team, because of emotional problems, which most of the time reflects in diseases, and even death, because more and more, the number of suicides is increasing every day, and according to some reports, this problem is already considered of public health. And sometimes when this happens to someone in the collaborator's family, it totally shakes the emotional one of the person, damaging in his development in team and consequently the quality of his productivity has fallen. However, one of the factors that the company prioritizes is the well-being of its collaborator, thus, the applied organizational management, has been increasingly innovative, for the improvement of its work team. Where, therefore, they can identify the situation that their official is. If it is well, if it is bad, then they can observe the daily behavior and then help and try to solve the problem presented. Because according to the manager, unfortunately always appears a situation where it brings the problem to the professional life, implying the well-being of this employee within the organization. Thus, through the applied questionnaire, it enabled a diagnosis of how the employees' emotional health is currently.

Keywords: Emotional health, performance and quality of life at work.

INTRODUÇÃO

Na busca de uma maior competitividade no mercado, preocupação com colaboradores e melhoramento da imagem que a empresa transmite para a sociedade, as empresas vêm sempre aplicando novas tecnologias, cursos, estudos, pesquisas e entre outras formas que proporcionem tais benefícios. De acordo com Lobato (2016), o número de absenteísmo por fatores emocionais ou transtornos mentais tem aumentado levando esse problema a ser uma das principais causas de afastamento do trabalho. Ele ainda afirma que segundo estimativas da OMS (Organização Mundial de Saúde) em 2020, a depressão será a maior causa de afastamento nas empresas do mundo inteiro. Observa-se que atualmente a quantidade de funcionários afetados emocionalmente tem crescido, dessa forma prejudicando o desempenho dos mesmos. Muitos destes indivíduos, em vista das consequências disso dentro da organização, preferem ignorar o seu problema. Esse fato de acordo com Caruso e Salovey (2007, p.143) é identificado pela estratégia de Scarlett, a qual “aplicada à administração emocional, é aquela em que você reconhece a emoção, mas não tenta resolver o problema. [...] É a estratégia a ser usada quando deseja demonstrar que está ciente do problema, mas não

pode resolvê-lo no momento. ” Assim, foi analisado a saúde emocional dos colaboradores da empresa do setor varejista do Grupo Casa da Sogra localizada em Ji-Paraná/RO.

Diante disto, observou-se que tanto no cenário local quanto mundial, os problemas relacionados à saúde emocional, tem afetado cada vez mais o desempenho dos colaboradores, gerando dúvidas quanto à influência disso no sucesso das empresas. Considerando isso, essa pesquisa teve por objetivo: analisar o quadro de funcionários da empresa, investigando as principais características comportamentais; identificar o nível emocional dos funcionários da empresa; pontuar quais os fatores emocionais identificados que interferem no desempenho dos funcionários; identificar qual a percepção dos funcionários em relação à influência da vida pessoal na sua produtividade; propor melhorias conforme necessidade identificada.

A pesquisa se mostrou importante, pois observou-se as inúmeras notícias e depoimentos recentes, relacionadas à saúde emocional dos funcionários em geral, os quais têm influenciado e afetado o desempenho dos mesmos nas empresas no contexto atual. Considerando que, cada vez mais pessoas em todos os setores dentro das organizações vêm gradativamente desenvolvendo problemas no seu desempenho dentro das empresas. A OMS (Organização Mundial de Saúde), segundo as estimativas, afirma que em 2020, a depressão será a maior causa de afastamento nas empresas do mundo inteiro. E foi observado o quanto a quantidade de colaboradores afetados emocionalmente tem crescido, onde acaba prejudicando seu rendimento dentro da empresa.

Portanto, o aprofundamento de todo conteúdo teórico como também na prática trouxe a relevância desse artigo, onde foi mostrado a importância de os funcionários estarem saudáveis emocionalmente para terem sucesso dentro da empresa a qual trabalha. No mundo atual onde cada vez mais a concorrência cresce dia após dia, considera-se que as empresas precisam de equipes que saibam lidar com os problemas diários, não deixando os mesmos afetarem seu desempenho e crescimento dentro da mesma, para não prejudicar na produtividade em geral. Portanto, foi analisado cuidadosamente o ambiente de trabalho apresentado. Onde na oportunidade, foi observado a preocupação da empresa nesse quesito, o cuidado que a organização tem com seus colaboradores para administrarem essa situação e conseguirem sempre resolver qualquer problema detectado, para que possam ter o bem-estar de sua equipe. E, contudo, além da valorização das pessoas que faz parte da cultura da empresa, com todo seu sistema de gestão conseguem melhorar sempre para que tenham melhores resultados na produtividade e também realização pessoal de seus colaboradores.

2 TEORIA DE BASE

2.1 SAÚDE EMOCIONAL

De acordo com Caruso e Salovey (2007, p. 58, 97) as emoções comportam significados. Todos sabem que há momentos em que as emoções podem auxiliar nosso raciocínio e outros em que elas podem interferir em nosso trabalho. Sendo assim, é imprescindível a posse do conhecimento acerca das emoções e suas influências no ambiente de trabalho. Pois, uma vez que essa pode comprometer o desempenho pessoal do indivíduo, torna-se relevante que a organização tenha entendimento a respeito da mesma.

De acordo com a Cartilha da CEMIG, “saúde emocional é o equilíbrio das funções psíquicas, que se revela na capacidade de controlar e gerenciar as emoções, resultando sentimento de bem-estar e na ausência de distúrbios emocionais. ” Para que se obtenha um excelente resultado dentro da empresa, é de fundamental importância que essas emoções sejam controladas e administradas de forma que não prejudique ninguém, isso se refere também ao próprio funcionário. Pois, deve-se diariamente avaliar os funcionários para que seja verificado como estão emocionalmente, para não afetar sua produtividade.

2.1.1 Problemas Emocionais

Conforme Caruso e Salovey (2007, p. 64), indivíduos que não possuem uma eficiente administração emocional, acabam ocasionando dificuldades dentro da organização, por caracterizarem-se pelo mau temperamento, perdendo o controle e projetando seus sentimentos nos outros. Esses costumam agir inconsequentemente gerando situações desagradáveis pela falta de reflexão. Além disso, os autores afirmam, que o modo como esses indivíduos lidam com ocorrências emocionais pode ocasionar uma grande diferença na concretização de seus objetivos.

Emoções não são passivas. Elas têm um componente ou uma tendência *ativa*. Motivam nosso comportamento. Na verdade, alguns teóricos da emoção, como Nico Frijda, da Universidade de Amsterdã, acreditam que a tendência das emoções de nos impelir à ação (a fugir quando temos medo ou a aceitar ajuda quando tristes) é a razão primária do desenvolvimento de nosso sistema emocional. (CARUSO E SALOVEY, 2007).

Dessa forma as empresas que possuem um RH realmente ativo, atuando em todas as áreas da organização, dominam uma vantagem de mercado. Pois, ao lidar corretamente com os fatores emocionais que agregam influências ao comportamento dos indivíduos, essas podem contornar de maneira eficaz a situação em que se encontram e até mesmo amenizar possíveis dificuldades a longo prazo.

2.1.2 Principais problemas relacionados à saúde mental e emocional

Imersos em uma sociedade imediatista e competitiva, onde crescentemente a pressão para um bom desempenho cresce, muitos indivíduos em busca de alcançar o perfil ideal como colaborador dentro da empresa a qual trabalha, acabam chegando ao limite daquilo que suportam, desenvolvendo assim doenças que podem afetá-los seriamente a longo prazo. (GOELZER, 2017).

2.1.2.1 Depressão

Muitas empresas devido à competitividade e outros fatores acabam criando um ambiente de trabalho hostil, o qual leva muitos dos colaboradores a um estado psíquico alarmante. Tais funcionários em alguns casos abalados por esse ambiente e sob pressão, desenvolvem crises de autoestima e constantemente sentem-se desmotivados, caminhando para uma doença psíquica denominada como depressão.

A depressão é uma doença clínica que, muitas vezes, pode ser fatal. Mas apesar de ser tão comum, ainda encontramos grandes dificuldades em diagnosticá-la e, dessa forma, reconhecê-la. Sem esse reconhecimento, os tratamentos adequados não podem ser efetuados e, quando o são, costumam começar quando a doença já apresenta certo grau de cronicidade. (SILVA, 2016).

Foi observando que alguns funcionários perdem interesses dentro da empresa, pois o cansaço físico excessivo acaba desmotivando-os prejudicando os colaboradores para obter resultados positivos. A depressão afeta o raciocínio desses, dificultando o mesmo a compreender e decidir algumas situações. Ficando com dificuldades para desenvolver seu trabalho dentro da organização. Prejudicando o mesmo em suas atividades diárias, afetando seu estado de humor e também seu relacionamento com os colegas de trabalho, e por fim, não obtendo resultados produtivos dentro da organização. (SAMPALHO, 2006).

2.1.2.2 Estresse

O estresse tem consequências para a saúde e qualidade de vida do indivíduo, afetando dessa forma seu desempenho em diversos âmbitos da sua vida. Selye (1965) apud por Sadir e Lipp (2009) em artigo para a revista de psicologia da IMED, define o stress emocional como “uma reação do organismo com reações psicofisiológicas que ocorre frente a situações que o

amedrontam, e citam ou façam feliz. ” Esse transtorno pode causar diversas consequências para o indivíduo, sendo essas o desgaste físico e mental acarretando dificuldades para o desempenho das atividades diárias, gerando desconfortos, causando cansaço excessivo, entre outros. “Como consequência, pode desencadear problemas de saúde, emocionais e interpessoais, principalmente isolamento social, devida a irritação e falta de paciência com as pessoas. ” (FERREIRA e ZAVODINI, 2006 apud SADIR e LIPP, 2009).

2.1.2.2.1 Síndrome de Burnout

Em 1974 um médico americano chamado Freudenberg, descreveu uma nova síndrome, então denominada como Síndrome de Burnout ou síndrome do esgotamento profissional, a qual se encontra registrada no grupo V da CID – 10 (Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde). Esse transtorno caracteriza-se pelo estado de tensão emocional e estresse crônico desencadeado por condições de trabalho físicas, emocionais e psicológicas desgastantes, manifestando-se em maior grau em profissionais cujo envolvimento interpessoal ocorre de maneira direta e intensa. Essas pessoas em consequência a esse transtorno desenvolvem temperamentos descontrolados, falta de concentração, lapsos de memória, entre outros sintomas. Indo muitas vezes do isolamento ao suicídio. (BRUNA, 2011)

2.1.2.3 Ansiedade

Conforme Schmidt *et al* (2011),

A ansiedade trata-se de um sentimento vago e desagradável de medo, apreensão, caracterizado por tensão ou desconforto, derivado de antecipação do perigo ou algo desconhecido ou estranho. Também pode ser definida como estado emocional com componentes psicológicos e fisiológicos, que faz parte das experiências humanas, podendo passar a ser patológica quando é desproporcional à situação que desencadeia, ou quando não existe um objeto específico ao qual se direcione, ficando entre os transtornos psiquiátricos mais frequentes na população geral.

Muitas empresas ao trabalharem com foco em metas, acabam por pressionar seus colaboradores a atingirem objetivos, às vezes inalcançáveis. Em busca dessas metas, esses colaboradores tornam-se ansiosos, aflitos, impacientes, comprometendo dessa forma seu desempenho dentro da empresa. Pois, a apreensão ou medo de não alcançar essas metas estabelecidas, acabam por gerar tensão a estes.

2.2 A saúde emocional pode afetar os funcionários

De acordo com Bergamini e Coda (1997, p. 92) as pessoas não se motivam por fatores externos, sendo condicionável, assim a motivação surge no interior de cada um. Dessa forma a maneira correta de manter essas pessoas motivadas, é conhecer suas necessidades, oferecendo fatores que as satisfaçam. Observa-se que a maioria das pessoas trabalha puramente pela necessidade, nem sempre realizando atividades que gostam, e muitas vezes, imersas em ambientes sem condições adequadas de trabalho, o que as levam ao adoecimento. Em alguns casos, o estresse ocasionado pelo ambiente de trabalho, desencadeia ou agrava distúrbios psíquicos. Algumas empresas veem esses distúrbios como negligência, indisciplina, irresponsabilidade ou falta de preparo, lidando incorretamente com esses problemas (MOREIRA, 2006). Muitos funcionários em vista das consequências de abandono do trabalho preferem não expor sua condição mental ou emocional, no entanto, quando se sentem à beira do esgotamento, seja esse físico mental ou psicológico, optam por faltar ao trabalho. Dando início ao que se denomina absenteísmo. (DEJOURS, 1992, apud MOREIRA, 2006). De acordo com Bergamini e Coda (1997, p. 95),

Embora os efeitos da insatisfação no trabalho não tenham ainda sido suficientemente mapeados nas organizações brasileiras, sabe-se que as prováveis consequências

negativas estão ligadas ao comprometimento da saúde física e mental dos empregados, *stress*, faltas, baixa produtividade e desempenho no trabalho, inércia organizacional e, finalmente, dificuldade de implantação eficaz de programas de melhoria de qualidade.

2.2.1 Clima organizacional

Chiavenato ao definir clima organizacional, afirma que este “refere-se especificamente às propriedades motivacionais do ambiente organizacional, ou seja, aos aspectos do ambiente que levam à provocação de diferentes espécies de motivação.” (2016, p. 139). Ele elenca que o clima organizacional está relacionado de forma significativa a motivação dos indivíduos imersos neste. Quando esse clima encontra-se em uma esfera agradável, existindo motivação entre os membros, há uma relação de satisfação e interesse entre os colaboradores. No entanto, quando desmotivados tendem a desenvolver estados de depressão, desinteresse, apatia, entre outros. Levando a uma diminuição do clima organizacional, em alguns casos chegando a gerar com tumultos, conflitos, e outras situações desagradáveis dentro da empresa, criando assim um ambiente desconfortável para a realização das tarefas essenciais. (CHIAVENATO, 2016).

2.3 O Sucesso da empresa depende dos seus funcionários

Os problemas pessoais podem afetar o comportamento de trabalho dos funcionários. Sendo assim, é de extremo interesse da organização motivar e proporcionar assistência ao funcionário nessa situação. Dentro das organizações é responsabilidade dos gerentes, supervisionarem seus subordinados, identificando os que precisam de especial atenção, tendo em consideração que algumas pessoas conseguem administrar seus problemas pessoais por conta própria e outras não, tornando-se essas, funcionários problemáticos. As características sintomáticas de um funcionário problemático são: elevado absenteísmo, faltas não justificadas, faltas frequentes, atrasos e saídas antecipadas, alterações com colegas, negligências que provocam problemas a outros funcionários, julgamentos precários de situações e decisões erradas no trabalho, muitos acidentes estranhos no trabalho, danos e paradas de máquinas devido a negligências, envolvimento com a lei, como multas no trânsito e má aparência pessoal. (CHIAVENATO, 2005 p. 403, 406).

Os transtornos mentais e comportamentais [...] tem afastado muitos trabalhadores. Episódios depressivos, por exemplo, geraram 43,3 mil auxílios-doença em 2017 – foi a 10ª doença com mais afastamentos. Mesma posição de 2016. Enfermidades classificadas como outros transtornos ansiosos também apareceram entre as que mais afastaram em 2017 (15ª posição). Foram 28,9 mil casos. O transtorno depressivo recorrente apareceu na 21ª posição entre as doenças que mais afastaram. Foram 20,7 mil auxílios. (SECRETARIA DE PREVIDÊNCIA MINISTÉRIO DA FAZENDA, 2018)

Ocasionalmente os funcionários que se encontram passando por momentos caracterizados como estresse, depressão ou mesmo com problemas em sua saúde mental, tendem a faltarem injustificadamente ao trabalho. O absenteísmo afeta o lucro e a produção das empresas, gerando também, horas extras desnecessárias, atrasos nos prazos, clientes descontentes e aumento da atividade dos outros funcionários que tem de suprir a falta dos que se ausentaram (FAVA, 2002 apud MOREIRA, 2006). As ausências ao trabalho representam um grande impacto econômico, sendo que essas aumentam o custo operacional, alteram a produção e reduzem a eficiência do trabalho. A sobrecarga pode fazer com que outros funcionários desenvolvam um quadro de saúde emocional afetado. (QUICK e LAPERTOSA, 1982, apud MOREIRA, 2006). Conforme Lacombe (2012, p. 443), o êxito de uma empresa está intimamente ligado à sua habilidade de reconhecer quem é seu cliente, o que ele deseja e o que está procurando, ou seja, o que ele considera como valor para si. O ponto de partida para alcançar esse valor ao cliente é a formação de uma equipe competente, capaz de atender

suas necessidades e lhe proporcionar uma experiência que gere valor agregado. Considerando o quadro de funcionários problemáticos que, não conseguem lidar com seus infortúnios, trazendo estes para o ambiente organizacional, dessa forma afetando a qualidade do seu desempenho no atendimento ou na produção, considera-se uma significativa influência desse comportamento na decisão de compra do consumidor, assim, afetando a lucratividade da empresa.

O mau atendimento quando acontece em um estabelecimento comercial, pode ser percebido, em certos casos, pelo comportamento imediato do cliente. A denúncia às vezes acontece pela expressão do olhar, pelos gestos, pela fala, etc., e se esse observador é outro cliente, a imagem do atendimento já está feita a partir daquele momento, e seu reflexo será bastante negativo. Pois com certeza essa imagem será retransmitida a outros consumidores de uma forma bastante rápida. A propaganda de boca em boca é muito importante para os elogios, mas quando é ela utilizada para divulgar falhas e defeitos no atendimento, o efeito é devastador. (BLACKWELL, 2009 apud MORALES e FERREIRA 2011).

2.4 Gestão de pessoas na qualidade de vida na organização

Cada vez mais, profissionais de diversas organizações encontram-se em conflitos internos, ocasionando dificuldades dentro do ambiente de trabalho. E é de extrema importância que estes possuam uma qualidade de vida no trabalho saudável, pois, desempenharão um excelente resultado, tendo satisfação nas atividades exercidas. Sabe-se que empresas são compostas por diversas pessoas, as quais devem estar motivadas, satisfeitas e comprometidas, pois a qualidade de vida no trabalho, constitui um elemento essencial para competitividade organizacional. Conforme Chiavenato (2005) para atender satisfatoriamente o cliente externo, é fundamental que a organização não se esqueça do cliente interno, ou seja, as organizações precisam estar atentas aos seus funcionários, cuidando para que esses estejam satisfeitos. A organização que investe nisso, está investida indiretamente no seu cliente, uma vez que, são os colaboradores que são responsáveis pelo produto final e serviços oferecidos.

De forma sucinta e objetiva, Qualidade de Vida no Trabalho, ou QVT, como também é conhecida, é o grau de satisfação que um colaborador tem com as funções exercidas e com o local em que trabalha. Diferente do que muitos acreditam, a satisfação de um profissional no ambiente de trabalho não é algo que diz respeito somente a ele. Esta, aliás, é uma questão que deve ser vista e ter a devida atenção por parte da gestão da organização, afinal, a satisfação do colaborador está diretamente ligada aos bons resultados que a empresa obtém ou deseja obter em um futuro próximo. (PORTAL IBC, 2018)

Dessa forma, o grau de satisfação no funcionário dentro da organização à qual presta serviços, não é somente interesse deste, uma vez que a empresa deve-se ter o cuidado nesta questão relacionada na gestão da organização, onde diariamente poderá ser relatado algumas observações percebidas conforme o comportamento de cada colaborador, e assim, ajudando-os para evitar problemas futuros, porque a satisfação do colaborador está completamente relacionada também ao seu desempenho profissional dentro da empresa, para que obtenham sucesso.

2.4.1 Soluções para tratar problemas relacionados à saúde emocional nas organizações

As organizações podem através de planejamentos elaborados pelo RH incentivar os colaboradores através de reuniões e palestras: a tomarem a decisão de deixar que atitudes que realmente fazem a diferença, façam isso em suas vidas, assim administrando sua decisão todos os dias e, não deixando que a adversidade tenha um efeito contrário nessa atitude, uma vez que, essas atitudes fizerem diferença em sua vida, ajudando os outros a descobrirem o que faz a diferença na vida deles. Contudo, o sucesso de cada dia deveria ser julgado pelas

sementes plantadas, e não pela colheita feita. (MAXWELL, 2015). *De acordo com Maxwell (2015, p. 141),*

A psicóloga Joyce Brothers observou: “A pessoa interessada no sucesso tem de aprender a ver o fracasso como uma parte inevitável e saudável do caminho para se atingir o topo”. Você tem de aprender a realmente ver o fracasso como um amigo, uma companhia para o sucesso. Se você não estiver sofrendo fracassos, é provável que não esteja realmente avançando. Você está simplesmente fazendo o que é familiar, confortável e seguro. Como disse o ator Mickey Rooney: “Você sempre passa pelo fracasso no caminho para o sucesso. ”

Muitas empresas aplicam métodos para que seus colaboradores possam aprender que nem sempre todos obterão sucesso, pois, às vezes se vence, e outras vezes aprende com seus erros, e com isso, devem motivá-los, para que enfrentem suas dificuldades e sigam adiante em busca de superação. Dessa forma, os mesmos não serão afetados emocionalmente, devido o apoio dado pela empresa, acreditando assim que é possível se desenvolverem melhor e ter melhores resultados. Retardando problemas futuros relacionados a saúde emocional. Maxwell (2015, p. 91) ao definir uma perspectiva sobre os problemas, afirma que “ninguém está livre das dificuldades da vida. Ter dinheiro não impede as pessoas de terem problemas. Nem dinheiro, nem posição social, nem talento ou um bom emprego. Contudo, não existem empregos sem problemas, sejam eles internos ou externos. Considerando que reconhecendo os problemas, o diferencial é tentar resolver e solucionar estes, e não deixar que as dificuldades do dia a dia se agravem. As empresas de lado a lado podem obter um programa de relações com empregados expondo sua filosofia aos colaboradores incluindo, comunicações internas entre os funcionários, onde os mesmos possam dar opiniões e sugestões sobre os assuntos apresentados no trabalho. Compartilhando o processo decisório e a administração das ações com os mesmos para atingir sua colaboração e envolvimento. É importante também visar que a empresa deve-se propor um ambiente de trabalho agradável e seguro, para que os colaboradores não tenham possíveis retaliações ou perseguições do ponto de vista psicológico. (CHIAVENATO, 2005)

2.4.1.2 A influência da cultura organizacional

Segundo Lacombe (2012, p. 275), todas as decisões de qualquer empresa são tomadas de acordo com um quadro de citações relacionados a sua cultura. O acompanhamento da equipe de colaboradores e atitudes realizadas na busca de resultados são vinculadas por essa cultura. É fato extensamente conhecido que as prioridades dos valores diversificam de uma organização para outra, dando origem à cultura organizacional ou empresarial. Quando se tem uma instrução bem elaborada, a empresa, favorece em média, melhores circunstâncias para se obter os resultados desejados. De acordo com Lacombe (2012, p. 275),

Conjunto de crenças, costumes, sistemas de valores, normas de comportamento e formas de fazer negócios, que são peculiares a cada empresa, que definem um padrão geral para as atividades, decisões e ações da empresa e descrevem os padrões explícitos e implícitos de comportamento e as emoções que caracterizam a vida na organização.

Entretanto diversas empresas possuem uma cultura organizacional diferente, onde algumas obtêm hábitos que podem ajudar os colaboradores, evitando desenvolverem problemas de saúde emocional. Segundo Emerich (2013, p. 58, 166),

Num período em que detectamos o estresse em nossas vidas, ao invés de nos sobrecarregarmos ainda mais, vamos aliviar as cargas sobre nós. [...] ele ainda relata que em relação aos diferentes distúrbios da mente, seria sábio de nossa parte (salvo algumas exceções) encaminhar a pessoa a um profissional da área psicológica ou psiquiátrica, [...] alguém que entenda a dinâmica de uma mente adoecida, e assim

possua meios terapêuticos e medicamentosos para o tratamento, pode em muito ajudar. [...] O fundamental é que a pessoa queira se ajudar e também ser ajudada.

Existem organizações ligadas à religião e crenças, trazendo sua cultura pessoal para a empresa, gerando uma cultura organizacional para seus colaboradores, com alguns hábitos diários antes de iniciarem suas atividades. Como por exemplo: fazendo uma oração, dando uma palavra motivacional, encorajando seus funcionários, e assim, incentivando-os a acreditarem que certamente terão um dia produtivo e com atitudes mais confiantes. Assim, focando seus objetivos e obtendo satisfação pessoal e profissional. Conforme Campanhã (2015, p. 19),

Líderes deveriam ser como o cedro, que produz madeira de qualidade para contribuir na edificação da vida. A madeira dessa árvore possibilitou aos homens construírem barcos e viajarem, construírem casas para morar, igrejas para cultuar, hospitais para salvar os doentes. O cedro dava firmeza, segurança e estabilidade para que algumas atividades fossem realizadas.

Deparando com essa afirmativa de Campanhã (2015) e, imaginando um líder que oferece de si mesmo para produzir firmeza, segurança e estabilidade nas empresas. Certamente esse ser humano contribuirá para que sua equipe de colaboradores dentro da organização concretize seus sonhos, atravessando qualquer dificuldade, produzindo novos planos, e certamente até salvando vidas. Pois, um dos problemas de saúde emocionais mais comuns nas empresas, por exemplo, é a depressão e síndrome de *burnout*, que infelizmente podem levar a pessoa até o suicídio.

2.5 Teorias comportamentais

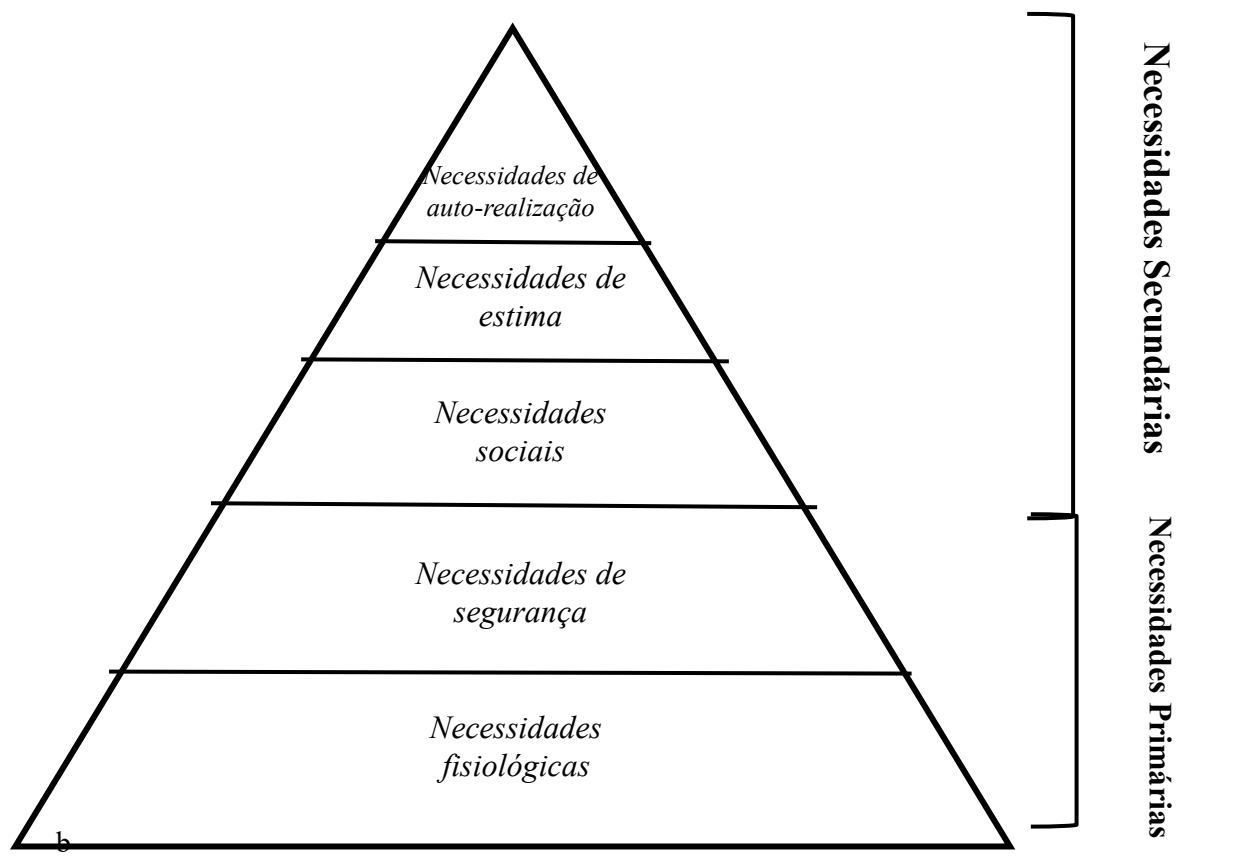
A teoria comportamental da Administração trouxe uma nova concepção e um novo enfoque dentro da teoria administrativa: a abordagem das ciências do comportamento, o abandono das posições normativas e prescritivas das teorias anteriores e a adoção de posições explicativas e descritivas. A ênfase permanece nas pessoas, mas dentro do contexto organizacional mais amplo. (CHIAVENATO, 2014). De acordo com Chiavenato (2014, p. 328),

Para explicar o comportamento organizacional, a Teoria Comportamental fundamenta-se no comportamento individual das pessoas. Para poder explicar como as pessoas se comportam, torna-se necessário o estudo da motivação humana. Assim, um dos temas fundamentais da Teoria Comportamental da Administração é a motivação humana, campo no qual a teoria administrativa recebeu volumosa contribuição. Os autores behavioristas verificaram que o administrador precisa conhecer as necessidades humanas para melhor compreender o comportamento humano e utilizar a motivação humana como poderoso meio para melhorar a qualidade de vida dentro das organizações.

Deparando com essa afirmativa de Chiavenato (2014), certamente todo comportamento individual das pessoas contribuirá para que dentro da organização tenham um bom relacionamento entre toda a equipe de trabalho e assim, com respeito entre cada um componente da empresa e motivação, alcancem seus objetivos.

2.5.1 Teoria da motivação

Maslow apresentou uma teoria da motivação segundo a qual as necessidades humanas estão organizadas e dispostas em níveis, em hierarquia de importância e de influência. Podendo ser visualizada como uma pirâmide. (CHIAVENATO, 2003)



FONTE: (CHIAVENATO, 2003, p. 328)

3. METODOLOGIA

Metodologia científica é fundamentalmente o trajeto aplicado e seguido para a produção do conhecimento, isto é, a direção usada para chegar ao objetivo final. De acordo com Gil (1995, p. 27),

A ciência tem como objetivo fundamental chegar à veracidade dos fatos. Neste sentido não se distingue de outras formas de conhecimento. O que torna, porém, o conhecimento científico distinto dos demais é que tem como característica fundamental a sua verificabilidade. Para que um conhecimento possa ser considerado científico, torna-se necessário identificar as operações mentais e técnicas que possibilitam a sua verificação. Ou, em outras palavras, determinar o método que possibilitou chegar a esse conhecimento.

Contudo todos os colaboradores de uma empresa poderão ser avaliados através de algumas técnicas para identificar como alcançou seus resultados.

3.1 Plano ou Delineamento da pesquisa

Afirma Gil (1995, p. 70) que o delineamento refere-se ao planejamento da pesquisa em sua dimensão mais ampla, envolvendo tanto a sua diagramação quanto a previsão de análise e interpretação dos dados. Para aplicar esse planejamento na empresa, deverão levantar as questões a serem analisadas para aplicarem e assim coletarem os dados entre os colaboradores. O delineamento da pesquisa, conforme esclarece (OPPENHEIM, 1993 apud ROESH, 1196),

Consiste em tornar o problema pesquisável; deve "...especificar como nossa amostra será extraída, quais subgrupos esta deverá conter, quais comparações serão feitas, se necessários grupos de controle, quais variáveis serão mensuradas [...] determina

então quem vai ser pesquisado e quais questões serão levantadas. As questões ou hipóteses de trabalho [...] devem ser especificadas nesta seção.

Esta pesquisa foi representada de maneira qualitativa e quantitativa. Por isso, de acordo com Roesch (1999, p. 125),

Qualquer tipo de projeto pode ser abordado da perspectiva quantitativa e qualitativa, embora se possa generalizar dizendo que a tendência seria utilizar um enfoque mais quantitativo na Avaliação de Resultados e um enfoque mais qualitativo na Avaliação Formativa, enquanto na Pesquisa-diagnóstico, na Proposição de Planos e na Pesquisa Aplicada uma combinação de ambos é geralmente utilizada. O capítulo da metodologia descreve como o projeto será realizado.

Deparando com essa afirmativa de Roesch (1999), e ainda a figura 7.2 no livro, poderão ser analisados ambos os paradigmas – quantitativo e qualitativo [...] trata-se de um leque de possibilidades [...].

Tabela 1: Tipos de projetos, métodos e técnicas.

Propósitos do Projeto	Método (delineamento)	Técnicas de Coleta	Técnicas de Análise
Pesquisa aplicada (Gerar soluções potenciais para os problemas humanos.) Avaliação de resultados (Julgar a efetividade de um plano ou programa.) Avaliação formativa (Melhorar um programa ou plano; acompanhar sua implementação.) Pesquisa-diagnóstico (Explorar o ambiente; levantar e definir problemas.) Proposição de planos (Apresentar soluções para problemas já diagnosticados.)	PESQUISA QUANTITATIVA		
	-Experimento de campo -Pesquisa descritiva -Pesquisa exploratória	-Entrevistas -Questionários -Observação -Testes -Índices e relatórios escritos	-Métodos estatísticos (frequência, correlação, associação...)
	PESQUISA QUALITATIVA		
	-Estudo de caso -Pesquisa-ação -Pesquisa participante	-Entrevista em profundidade -Uso de diários -Observação participante -Entrevistas em grupo -Documentos -Técnicas projetivas -Histórias de vida	-Análise de conteúdo -Construção de teoria (<i>grounded theory</i>) -Análise de discurso

FONTE: (ROESCH,1999, p.127)

Também foram realizadas duas pesquisas: descritiva e explicativa. Sendo que, segundo Gil (1998, p. 46) existem três grupos de pesquisas, sendo eles: pesquisas exploratórias, pesquisas descritivas e pesquisas explicativas. A pesquisa descritiva tem como objetivo relatar características sobre a população, fenômeno ou até estabelecimento de relações entre variáveis. A mesma é capaz de se aproximar das explicativas, segundo afirma Gil (1998, p.47),

Pesquisas explicativas são aquelas pesquisas que têm como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos

fenômenos. Este é o tipo de pesquisa que mais aprofunda o conhecimento da realidade, porque explica a razão, o porquê das coisas. Por isso mesmo é o tipo mais complexo e delicado, já que o risco de cometer erros aumenta consideravelmente.

3.2 Definição da Área ou População-Alvo do estudo

De acordo com Roesch (1999, p. 128) a população-alvo pode estar concentrada em um departamento da empresa, como geralmente ocorre com propostas que visam a diagnósticos, planos ou sistemas em determinados setores. Assim, teve-se como público-alvo a psicóloga e a gestora da loja Casa da Sogra. Logo, a pesquisa foi aplicada em 30 colaboradores da empresa, conforme conversado com a Gerente Sra. Marcella Onofre, que na ocasião sugeriu e ficou combinado a pesquisa “frente de loja” onde participarão da pesquisa alguns funcionários da empresa. Sendo estes: gerente encarregada, vendedores, analistas de créditos, auxiliar de depósito, caixa, empacotadora, encarregadas, provador, motorista, limpeza e menor aprendiz.

3.3 Planos e instrumentos de Coletas de Dados

Os instrumentos que foram utilizados para a coleta de dados, foram o método de observação participativa, um questionário com perguntas fechadas e entrevista semiestruturada com a gestora e com a psicóloga da organização. Conforme Roesch (1996, p. 120) se trata de coleta de dados primários, através de entrevistas, questionários, observação ou testes, é importante especificar nesta seção a fonte dos dados [...] quando estes serão levantados e através de que instrumentos [...].

3.4 Plano de análise de dados

O plano de análise dos dados teve como finalidade organizar todas as informações coletadas de forma que essas possibilitassem soluções para o problema apresentado. Roesch (1999, p. 128) afirma que o tipo de dado coletado delimita as possibilidades de análise. Poderão prever a utilização de gráficos, tabelas e estatísticas. Ele ainda afirma que essas análises poderão ajudar a criticar a própria coleta de dados. Diante disso, Roesch (1999, p. 169) relata que quando realizado entrevistas, pode captar outros dados, que possibilitam a verificação do nível de emoção dos colaboradores da empresa, a forma que administram o mundo, suas experiências, suas expectativas e de forma geral como se encontram.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nessa etapa foram analisados os dados coletados, os quais seguiram em três etapas; entrevista com as gestoras, observação não participativa e questionário.

4.1 Pesquisa realizada com os colaboradores da Casa da Sogra

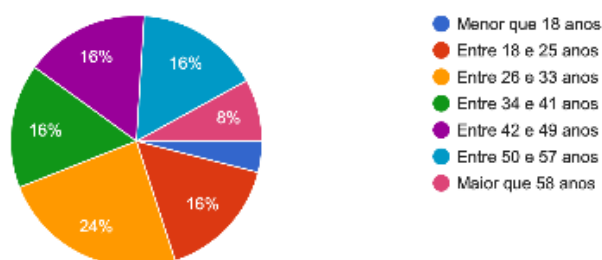
Os questionários foram realizados na Loja Casa da Sogra da T3, entre os dias 22 a 26 de abril com 25 colaboradores que eram os que estavam presentes pela amostragem do tipo senso, sem tirar aqueles que estavam de férias, de licença ou afastados por algum motivo.

Foi observado os comportamentos de toda a equipe da empresa, para verificação de como chegam, como abordam os clientes, como finalizam suas vendas, como se comunicam entre todos os colaboradores, para que fosse analisado como agem no dia-a-dia emocionalmente, pois, isto reflete nas suas atitudes em geral. E logo, realizado o questionário com toda a equipe, para que fosse comparado as informações coletadas com as que foram observadas e visualizadas. Segue abaixo análise com os dados coletados com os colaboradores pelo questionário:

4.2 Perfil dos funcionários pesquisados

Com relação ao perfil, 88% são mulheres e 12% homens, onde a média de faixa etária das Mulheres, são de 18 e 33 anos, sendo a grande maioria casadas, ou em união estável, conforme dados de 72%. O que se percebe, é que se busca na contratação, pessoas jovens e já casadas, pessoas que já estejam mais estáveis. Onde 72% já possui filhos, e esta é uma característica interessante, pois, mostrou-se que a empresa não tem nenhum preconceito com relação a mulheres que já tenham filhos. E concluindo o perfil dos colaboradores, foi coletado que 60% possui escolaridade de ensino médio completo ou técnico.

Figura 01: Idade

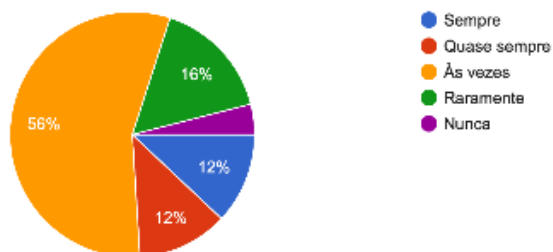


Fonte: Dados da pesquisa

4.3 Relação dos Colaboradores referente a Vida no Trabalho X Vida Pessoal

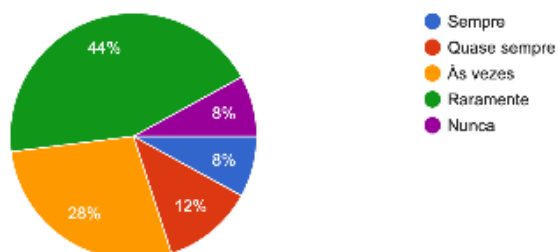
Com relação a estar pensando no trabalho quando se volta para casa, pode observar-se que os colaboradores retornam para sua residência pensando em seu trabalho. Já que 56% demonstram que as vezes retornam pensando em seu emprego. Mas, em se tratando dos funcionários irem para o seu serviço, pensando nos seus problemas pessoais; conforme análise coletada, 44% disseram que raramente pensam em suas dificuldades durante o trabalho. E 28% responderam que às vezes pensam sim neste incômodo. E comparando com a entrevista feita com a gerente Marcella, quando os colaboradores têm algum problema, eles costumam sempre conversar, pedir ajuda, e isso facilita um pouco a convivência dentro da empresa.

Figura 06: Vida pessoal X Vida no trabalho



Fonte: Dados da pesquisa

Figura 09: Vida pessoal X Vida no trabalho



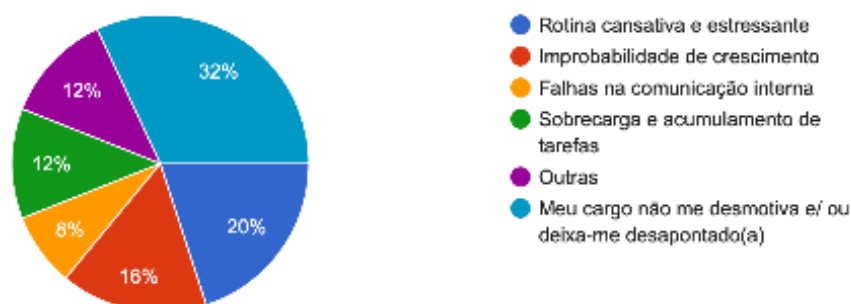
Fonte: Dados da pesquisa

4.4 Vida no Trabalho dos colaboradores no quesito desmotivação e/ou desapontamento

Com relação ao cargo dos colaboradores, foi questionado o quesito do que mais desmotiva e/ou deixa-os desapontados, e segundo a coleta, 32% dos colaboradores, apontaram

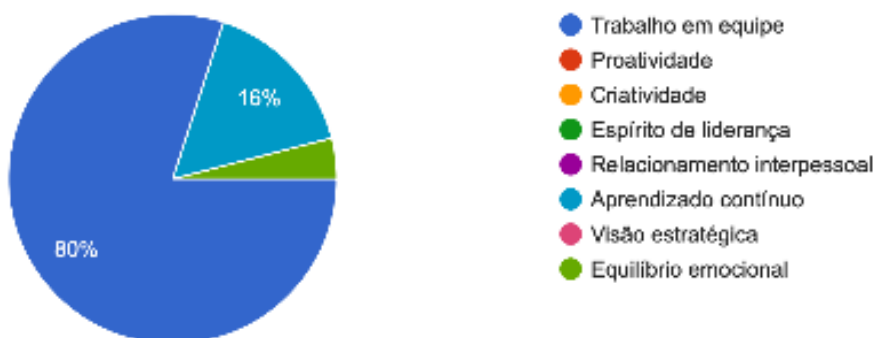
que a rotina cansativa e estressante tem deixado estes desmotivados. E outro fator apontado em um número considerável preocupante, foi que 20% destes apontam a impossibilidade de crescimento na empresa. Essa questão confronta com um dos objetivos que foi apontado, no quesito da percepção dos funcionários em relação à influência da vida pessoal na sua produtividade, onde interfere no desempenho dos funcionários. No entanto, a empresa desenvolve muito bem na organização o trabalho em equipe, pois observou-se que 80% dos colaboradores assinalaram essa opção no questionário realizado. Assim, deparando com um dos objetivos, esse último quesito poderia ser melhorado na empresa, pois através de algumas ações pode-se melhorar a proatividade, criatividade, espírito de liderança, relacionamento interpessoal, aprendizado contínuo, visão estratégica e equilíbrio emocional. Uma vez que, desenvolvendo esses fatores entre todos os colaboradores poderá melhorar a produtividade de todos, onde tendo novas ideias, estratégias, visões e imaginações, irá somar para a organização.

Figura 07: O que mais desmotiva e/ou deixa desapontado (a)



Fonte: Dados da pesquisa

Figura 08: Conhecimentos profissionais que a empresa ajuda a desenvolver



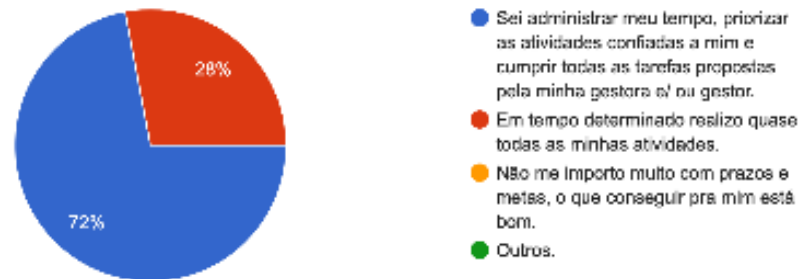
Fonte: Dados da pesquisa

4.5 Produtividade dos colaboradores no Trabalho

Quanto à produtividade dos colaboradores entrevistados, 72% disseram que sabem administrar o seu tempo, priorizar as atividades confiadas e cumprir todas as tarefas propostas pela gestora e/ou gestor. Também foi observado que no quesito da situação em que se sentem mais motivados, 44% disseram que pelo fato de terem liberdade para expor suas sugestões para a empresa, deixa-os motivados. E ainda foi coletado se eles admitiam ter as competências necessárias que seu cargo requer, assim, diante dos dados ficou uma predominância onde 96% concordam que possuem as competências necessárias para seus cargos destinados. Porém, diante de 52% dos colaboradores afirmarem que o que atrapalha sua produtividade é a insônia a noite. Deve-se analisar melhor essa questão, pois isso

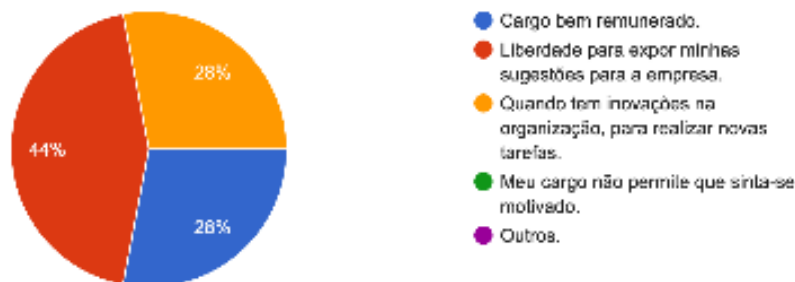
prejudica realmente o rendimento do funcionário no dia seguinte, devido não ter uma noite de descanso adequada.

Figura 10: Produtividade dos colaboradores no seu trabalho



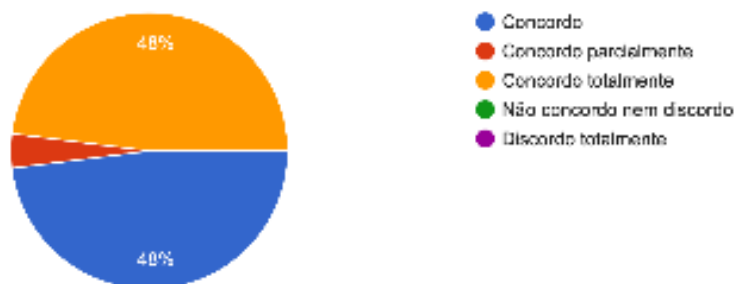
Fonte: Dados da pesquisa

Figura 11: Situação que o colaborador se sente mais motivado



Fonte: Dados da pesquisa

Figura 12: O colaborador admite ter as competências necessárias que o cargo requer



Fonte: Dados da pesquisa

4.6 Qualidade de Vida dentro da empresa

Em relação a qualidade de vida dentro da empresa, referente ao nível em que a organização encaixa melhor, 15% disseram se sentirem bem no trabalho diante dos problemas pessoais. E ainda quase 15% afirmaram vivenciar bem no clima organizacional e entre 10 a 15% no dia do questionário manifestaram estarem bem.

Outro ponto observado durante o questionário, foi que menos de 15% disseram ter o grau de satisfação no trabalho Alto, e outro número preocupante foi que 12% afirmaram estar

satisfeitos com relação à auto realização na empresa, e isso pode ser um alerta, em que há alguma coisa errada, que está deixando-os insatisfeitos. Pois, diante da entrevista feita com a gerência, ela afirmou sempre estar observando e identificando qualquer situação diferente para que seja solucionada. Conforme transcrito abaixo,

Nós temos aqui Keila uma pasta, né? Que é feita pelo nosso RH, nossa gestão de pessoas, onde existe a fichinha de cada funcionário. Então, assim, toda vez que existe uma intervenção... por exemplo: eu chamei aqui a Keila pra conversar, então assim... a gente faz uma observação, qual foi o motivo? O que está acontecendo com você? Qual foi a orientação que eu dei?! Então assim, sempre a gente descreve para ter um acompanhamento, porque a gente não vai lembrar, né? O que refletiu? O que aconteceu? (...) E que precisa de um acompanhamento. Eu vejo pra quem eu vou passar... teve situações que eu já passei pra nossa diretora que é a Sônia, que é um assunto que seria mais com ela, teve assunto que passei para o RH, que seria mais com eles, ou com nossa equipe de gestão de pessoas. Que são as psicólogas da empresa. Então, assim, depende muito da situação.(...) qualquer comportamento que não está dentro da normalidade precisa ter um motivo, ninguém muda o comportamento do nada. Né? (...) a nossa diretora é psicóloga a dona da empresa, a Sônia, então assim uma das áreas que ela valoriza, é que o funcionário, ele seja assistido de forma que ele se sinta amparado em todas as áreas, né? A empresa, lógico age dentro de uma limitação, nem tudo nós podemos fazer, mas, pelo menos que a gente possa perceber e orientar dentro do que nós... né? Já aconteceu de passar por mim, passar pela nossa psicóloga, e como nossas psicólogas atende de forma profissional e de forma empresarial, de indicar um acompanhamento fora daqui (...) Então assim, de forma geral, não é porque eu trabalho aqui, mas assim, se eu trabalho aqui há muito tempo, eu admiro né? A forma que a empresa trabalha com os funcionários, eu já trabalhei em outros lugares... e não denegrindo, mas eu sei que nem todos se preocupam com essa saúde emocional, né? Tem empresa que não se preocupa com o clima organizacional, desde que você dê resultados, não importa de que forma isso está acontecendo.

Outro ponto importante questionado que teve um resultado preocupante, foi relacionado ao grau de esgotamento no trabalho, onde 7% disseram estar alto, 9% pouco alto, 7,5% pouco baixo e 3% relataram grau Baixo. Assim, diante da pesquisa que foi desenvolvida onde um dos principais problemas relacionados à saúde emocional e mental abordado foi a questão do esgotamento no trabalho, que consequentemente pode causar uma doença conhecida como Síndrome de Burnout. Deve-se sugerir uma análise mais aprofundada para se identificar quem são os indivíduos e atuar pontualmente, tendo em vista que não é um problema coletivo.

Em relação ao tempo determinado para realizar as tarefas dentro da empresa, 8% afirmaram ter um tempo alto para realização de suas tarefas, esse questionamento pode ser um motivo para contribuir com o resultado acima coletado, pois, tendo todos os dias pouco tempo para concluir suas atividades, pode causar um esgotamento nos colaboradores. Até porque 14% disseram ter uma rotina pouco alta, porém 10% declararam sua rotina alta. E isso também contribui para vários aspectos que podem causar futuramente um problema de saúde mental ou emocional.

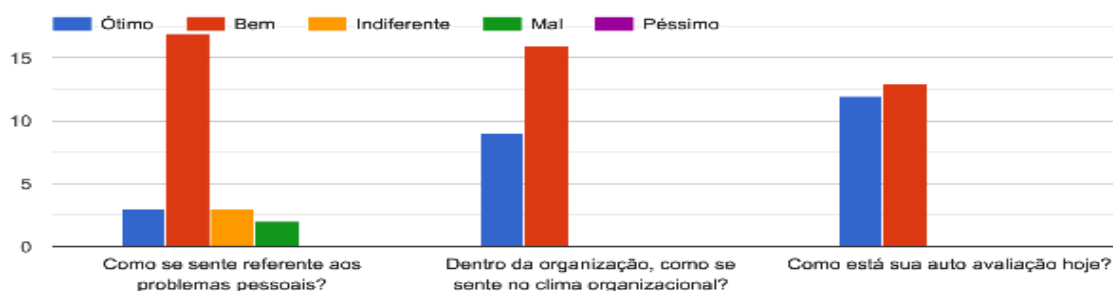
Entretanto, conforme entrevista com a gerente e psicóloga, onde na ocasião a psicóloga responsável pela gestão de pessoas, relatou que a empresa está trabalhando com um software da Solides, que é chamado Profiler, e esta ferramenta tem sido um divisor de águas para a organização. Uma vez que, é mandado um link com um teste para os colaboradores responderem, e logo os mesmos enviam o questionário para ser analisado. Onde a psicóloga já tem em mãos um mapeamento total comportamental. Este software mostra várias reações e como poderão se comportar diante destes estímulos. Isso tornou prático para a equipe de gestão poder consultar a qualquer momento o perfil do colaborador que necessitar. A empresa está há 1 ano e meio com esse software e só agora conseguiram fazer com todos, no caso o grupo todo Casa da Sogra, onde no mês consultado estava sendo feito a devolutiva do perfil de cada um. Logo a psicóloga organizacional entregará o relatório individual a todos estes, e

segundo ela será uma atividade onde abordará sobre o autoconhecimento na vida do colaborador para seu desenvolvimento. Para eles entenderem o que significa e para que serve o autoconhecimento.

Segundo as experiências que a mesma relatou das outras empresas do grupo, é muito interessante a reação de cada colaborador. Por isso, a empresa está aplicando na loja Casa da sogra da T3 e nas demais do estado de Rondônia. A qual mostra a importância de todos os colaboradores saberem também os 4 perfis Comportamentais, que ela menciona; comunicador, executor, planejador e analista. Para saber detalhadamente os perfis de cada um, e poder melhorar seu desempenho e sua auto performance. Assim, a psicóloga menciona,

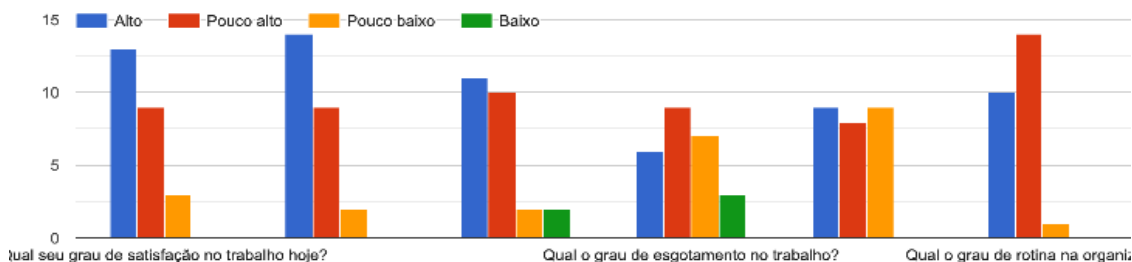
Esse relatório me dá uma prévia do que a pessoa seria capaz, é... assim, de como ela reagiria as situações do dia-a-dia na empresa. E... agora esse mês por exemplo, eu vou dar um retorno desse relatório, isso se chama devolutiva do perfil, né? (...) E... eu vou apresentar pra eles os quatro perfis comportamentais que temos, vou entregar o relatório individual para cada um. É uma atividade que dura em torno de 1 hora em 40, 1 hora e meia, por aí... e...né? Com isso falar também do autoconhecimento, da importância do autoconhecimento na vida do colaborador para o desenvolvimento desse colaborador mesmo. Então vai ser uma atividade de questão de horas de autoconhecimento mesmo, de entender o que significa, pra que serve o autoconhecimento, (...) Então assim, realmente, quanto mais a pessoa for sincera nesse teste, é mais propriedade de resposta de resultado, propriedade de dizer essa pessoa é desse jeito. E é incrível mesmo. (...) o ideal é que seja daqui 5 meses, 6 meses ele refazer, né? Por conta de que, é, como vou explicar pra eles como seria os 4 perfis comportamentais; que é o comunicador, o executor, o planejador e o analista. (...) nunca vai ter um colaborador com os quatro perfis. (...) então vai ter características que a pessoa precisa melhorar, desenvolver e ser um profissional com auto performance. (...) então assim, por isso dentro desses meses, vê se ouve a mudança no perfil.

Figura 14: Quanto a qualidade de vida no trabalho do colaborador



Fonte: Dados da pesquisa

Figura 14 Fatores 2: Quanto a qualidade de vida no trabalho do colaborador

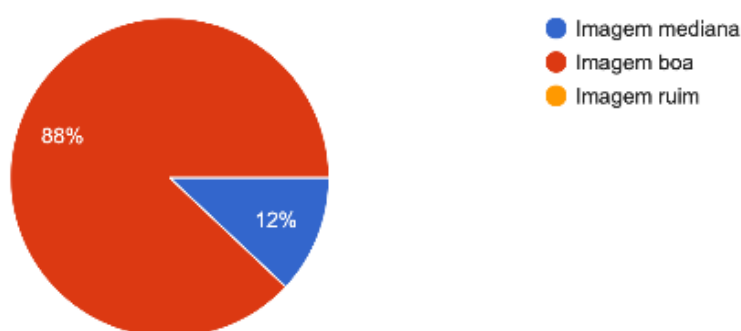


Fonte: Dados da pesquisa

Os colaboradores expressaram sobre a imagem que veem da empresa para as outras pessoas e principalmente os clientes, onde 88% dos funcionários afirmaram ter uma imagem

boa e apenas 12% responderam mediana. Isso demonstra que a empresa tem em vários aspectos uma imagem que agrada ao público, onde os clientes voltam a comprar mais vezes e até indicam a loja. Durante a pesquisa foi observado que a empresa tem investido um pouco mais na questão do marketing, onde através das redes sociais é mostrado várias publicações que atingem todo o grupo Casa da Sogra. E não somente isso, como também alguns canais de televisão mais conhecidos. E sabemos que hoje em dia, a publicidade vem crescendo muito, ainda mais no contexto das redes sociais. E a empresa inovando e adequando a essas atualidades mundiais, com certeza terá um retorno lucrativo.

Figura 15: Quanto a imagem da empresa para as outras pessoas e principalmente clientes



Fonte: Dados da pesquisa

4.7 Análise da entrevista com as gestoras

Diante dos resultados obtidos através de uma entrevista com uma das gestoras da empresa pesquisada, quando perguntado o que mais afeta nos funcionários emocionalmente e atrapalha na questão do desenvolvimento da empresa, foi relatado que são as dificuldades relacionadas à família, pois como trabalham no setor de varejo, é de extrema importância que todos estejam bem, principalmente organizadas nas suas questões afetivas. Por isso, há uma preocupação da empresa em sempre estar observando de como estão, de como chegam no trabalho e de como agem.

Outra situação questionada para essa gestora, foi se a empresa exercia algum tipo de trabalho com a equipe em prol da saúde emocional, assim, relatou-se que a organização tem um ritual todos os dias de manhã; onde os colaboradores têm um momento de oração, do grito de poder, e na ocasião sempre se desenvolve há cada mês, uma meta de comportamento, cuja à qual eles desenham desde o início do ano. Por exemplo, no ano passado, a empresa trabalhou na questão da consciência. Essa ideia de trabalhar a consciência, foi de corrigir a cada mês; a consciência do sentir, a consciência do ambiente, a consciência do agir, a consciência da espiritualidade, tudo para ao trocarem essas informações, elas se aproximem e revelem aquilo que não estejam bem em suas vidas naquele dia, contudo os gerentes e líderes dos setores, estão sempre fazendo acompanhamento de todos, para que eles possam constantemente fornecer tanto para seus subordinados, quanto para os envolvidos da equipe que fazem a gestão, as informações, para quando detectarem que alguém emocionalmente não está bem, essa equipe ou envolvidos na gestão, possam ir e apoiá-los no seu desenvolvimento, tudo isso, para que tenham um bom relacionamento em equipe.

Uma vez identificado questões leves, como por exemplo, algo ocorrido momentaneamente, resolvem de imediato ou quando se trata de algo mais sério, que precisa de acompanhamento com psicólogo, por exemplo, fazem o encaminhamento necessário. Haja vista, que em se tratando de casos ligados mais na saúde, foi informado que a empresa tem

uma política de estar também cuidando, tanto a parte da legislação trabalhista, fornecendo para que elas vão na questão médica, como quando é de apoio psicológico, onde a organização tem alguns profissionais parceiros que já oferecem o serviço.

4.7.1 Comportamento entre gestores e colaboradores

A colaboradora entrevistada afirmou, que os profissionais já têm credibilidade com a empresa, e assim eles fazem acompanhamentos conforme preciso. Foi perguntado também se observava alguma melhora após esses cuidados, a qual relatou que sim, e que algumas vezes quando o funcionário não teve recursos, a empresa pagou as despesas com o psicólogo o qual fez acompanhamento, para que essa pessoa ficasse bem. Ainda afirmou, que como a formação da diretora da empresa é em psicologia, ela tem esse quesito muito forte dentro da organização. A questão da gestão de pessoas, foi formatada justamente para proporcionar para todos os funcionários essa discussão do autoconhecimento, onde a saúde deles seja sempre preservada, principalmente emocionalmente. Em relação a questão sobre a rotatividade de funcionários na empresa, foi afirmado pela mesma, que os colaboradores têm uma rotatividade muito baixa, onde possuem casos com pessoas há mais de 20 anos de empresa, e essas são muito gratas a todo esse acolhimento que é feito durante todo esse período que estão na organização.

Outro cenário pesquisado com essa gestora, foi a questão de melhorias para empresa, para amenizar ou até mesmo solucionar problemas envolvendo a saúde emocional, assim foi exposto que, tal situação é muito personalizada e, que, dependendo do caso, já tiveram pessoas acolhidas, no sentido que eram questões fisiológicas mesmo, então foram encaminhadas para médicos, acompanhamentos, e quanto aquelas que já foram resolvidas através de diálogos, de atendimentos sistematizados, a empresa sempre teve a política dentro da gestão de pessoas, de terem psicólogos no quadro, justamente para atenderem essas situações. Ainda afirmou, que não quer dizer que a equipe envolvida na organização para realizar esse trabalho, estava fazendo um serviço clínico, e sim, o de atendimento para que o desenvolvimento fosse melhorado e ampliado. Complementou ainda com outra questão abordada, sobre a preocupação com as pessoas que estão trabalhando no seu quadro de funcionários, inclusive afirmou que já está dentro do planejamento estratégico, a questão da valorização das pessoas, e nesse sentido de reconhecimento, tudo que for necessário para que estejam bem, pois, a empresa sabe que quando elas chegam e não estão emocionalmente bem, acredita-se que não há o desenvolvimento das vendas, principalmente, pois, isto é uma característica do varejo. Onde, o funcionário para se comunicar, passar aquele sentimento de bem-estar, para que seja efetivada uma venda, não somente as vendedoras em si, como também a parte administrativa, como; crediário, caixa, e os demais que são os apoios, para finalização de um atendimento excelente, é fundamental o bem-estar de todos dentro da organização. Uma vez que, o cliente sempre sente esse aspecto.

Contudo, foi afirmado também segundo dados da entrevista que raramente a gestora tem que fazer alguma intervenção. E quando acontece, é no pessoal, na venda ou no atendimento. E quando a pessoa está diferente do rotineiro, por se tratar de vendas, precisa estar bem motivado, então consegue identificar e assim conversar e tentar ajudar para que a pessoa fique bem e tenha bom desempenho no trabalho. Por isso, trabalham com metas, tanto comportamentais, como de vendas, relacionada ao trabalho de cada um. E um dos medidores do setor de vendas, é a performance das vendas, as vezes já tem uma vendedora que sempre fica em primeiro lugar, ou até terceira colocada, e naquela semana ficou em oitavo lugar, então é perceptível que aconteceu alguma coisa, e tenta descobrir se está relacionado com queda de vendas, ou se é algum problema pessoal. Então procura chamar esse funcionário no

mês para estar conversando, é uma meta tentar conversar com todos pelo menos uma vez por mês.

A gestora ainda relatou, que sempre percebe quando alguém está afetado emocionalmente, que não está bem, que chorou, que não está se sentindo bem, então consegue perceber pelo olhar, o físico, e a própria equipe tem um *feeling* bem legal, sempre identificam e já ajudam também. A equipe se preocupa muito com o bem-estar de todos, e acabam motivando-se. A gerente mencionou que quando identifica alguma alteração sempre conversa, inclusive tem uma pasta com a ficha de cada funcionário, onde todas as vezes que tiver alguma intervenção, é anotado tudo para ter esse controle de cada um. Pedem conselhos para a gerente, até mesmo familiar e também quanto a saúde e claro profissional. A gerente sempre está disposta a ouvir e ajudar, e as vezes dependendo da situação, já encaminha para a própria diretora e proprietária da empresa, a Sônia ou o RH. Inclusive relata também a preocupação e atenção que a empresa faz aos seus colaboradores.

5. CONCLUSÃO

A pesquisa efetuada na loja Casa da Sogra da T3 teve por objetivo relatar a saúde emocional e comportamento em equipe dos colaboradores da empresa, de modo a observar o desempenho dos mesmos na área de trabalho, pontuando o nível emocional de cada funcionário. Assim, pode-se observar exemplar organização desenvolvida pela equipe gestora juntamente com psicólogos na análise individual dos funcionários mensalmente, uma vez que apontado pela psicóloga que atualmente os problemas mais comuns identificados no ambiente de trabalho é o estresse e a ansiedade, visto que, como já previsto é algo que interfere diretamente no atendimento e desempenho do empregado em âmbito internacional.

O objetivo dessa pesquisa que era analisar o contexto geral dos funcionários em relação ao seu comportamento diário no trabalho, pontuando os fatores de interferência da produtividade e qualidade no serviço, no qual, pode-se levar em conta a análise da saúde emocional no desempenho dos mesmos. Nesses termos, foi levado em conta que 56% destes, retornam para sua casa pensando no trabalho, e isso evidencia um possível futuro problema pela falta de desligamento e descanso necessário para estabilidade emocional. Além do mais, foi relatado que 32% deles consideram o período de trabalho cansativo e estressante, algo que na maioria das vezes deve ser evitado e até mesmo erradicado para um alto grau de serviço prestado na empresa.

Conforme os dados colhidos, observa-se que apesar de relato da gestão de bom clima organizacional e acompanhamento com os funcionários, é possível notar brechas nas respostas dos colaboradores contradizendo seu gerenciamento. Tendo em vista os aspectos levantados através da coleta de dados, onde existe um grau de esgotamento no trabalho considerável e também um grau de rotina na organização. Tratando-se do comportamento e clima organizacional, os gráficos apresentam que apesar de boa convivência, pode haver meios para melhorias no desempenho em grupo sem que haja competitividade na área de trabalho.

Dado ao exposto, faz-se necessário a interferência e maior observação nesses pontos, no qual pode haver uma melhoria na administração da gestão das tarefas dadas aos funcionários, não levando a exaustão rotineira e também, para solucionar o ponto de produtividade no trabalho, pode-se promover mais palestras motivacionais para ajuda-los a desenvolver melhorias nas suas atividades. E também, ao invés de investir tanto em trabalho em equipe, deve-se desenvolver mais criatividade, proatividade e equilíbrio emocional. Pois, equipes bem treinadas são mais capacitadas, e assim, conduzem-se a cometer menos erros, o que diminuiria os números de retrabalhos e, conseqüentemente, de custos. Assim sendo, a

produtividade se eleva e certamente a realização pessoal desse colaborador. De modo consequente, pode-se desenvolver também dentro da organização melhorias em relação a tecnologia, usando a mesma a seu favor, onde sugere-se inovar a tecnologia no ato da venda, onde através de tablet os vendedores, relacionaria melhor com os clientes, verificando no ato a disponibilidade de estoques, assim agilizando mais o atendimento com mais qualidade, e deixando o cliente satisfeito.

Entretanto, finalizando com um dos objetivos, pode-se pontuar outro ponto importante, onde mediante aos dados coletados de funcionários com insônia a noite, deve-se identificar quais causas tem afetado estes, onde alguns fatores emocionais desse colaborador estão interferindo seu desempenho na empresa, pois, se não consegue dormir, tem alguma preocupação, ou até mesmo, está enfrentando algum problema emocional, e isso deve ser analisado.

6. REFERÊNCIAS

BERGAMINI e CODA. **Psicodinâmica da vida organizacional – Motivação e liderança**. 2. ed. – São Paulo: Atlas, 1997.

BRUNA, Maria Helena Varella. **Síndrome de Burnout**, 2011, revisado em 2018. Disponível em: <<https://drauziovarella.uol.com.br/doencas-e-sintomas/sindrome-de-burnout/>> Acesso em: 09 de abril de 2018.

CAMPANHÃ, Josué. **Líderes que frutificam: o legado de produzir frutos para toda a vida**. 1. ed. – Brasil: United press, 2015.

CARUSO, David R.; SALOVEY, Peter. **Liderança com inteligência emocional – Liderando e administrando com competência e eficácia**. 1. ed. – São Paulo – M. Books do Brasil Editora Ltda, 2007.

CEMIG – A Melhor energia do Brasil. **Saúde emocional uma questão de equilíbrio**. Disponível em: <<http://www.cemig.com.br/sites/Imprensa/pt-br/publicacoes/Documents/Cartilhas/AF%20cartilha%20emocional%20cemig.pdf>> acesso em: 03 de abril de 2018.

CHIAVENATO, Idalberto, 1936. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos** / Idalberto Chiavenato. – 8. ed. rev. e atual. – Barueri, SP: Manole, 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações** / Idalberto Chiavenato – 7.ed. ver. e atual. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2003 – 6ª reimpressão.

EMERICH, Alcione. **Físico, psicológico ou espiritual – Qual a origem do seu problema?** / Alcione Emerich. – 5. ed. - Almirante Tamandaré – PR: Jocum Brasil, 2013.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social** / Antônio Carlos Gil. – 4. ed. – São Paulo: Atlas, 1995.

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

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos: princípios e tendências** / Francisco José Masset Lacombe, Gilberto Luiz José Heilborn. – 2. ed. – São Paulo: Saraiva, 2012.

- LOBATO, Arthur. **Depressão e absenteísmo no trabalho**, 2016. Disponível em: <<http://sinjus.org.br/depressao-e-absentismo-no-trabalho/>> Acesso em: 03 de abril de 2018.
- MAXWELL, John C., 1947. **Você faz a diferença: como suas atitudes podem revolucionar sua vida**. 2ª ed. Tradução de Valéria Lamin Delgado Fernandes. – Rio de Janeiro: Vida Melhor, 2015.
- MORALES e FERREIRA. **A excelência em qualidade no atendimento das organizações**. Revista Hórus, 2011. Disponível em: <<http://www.faeso.edu.br/horus/artigosanteriores/2011/3ArtigoHorusFlavioGMorales2011>> Acesso em: 03 de abril de 2018.
- MOREIRA, Maria Julia Arrais de Morais. **Política de gestão de pessoas, clima organizacional e absenteísmo por depressão, transtorno de ansiedade e estresse num banco público: uma pesquisa exploratória**. 2006. 123 f. Dissertação (Mestrado em ciências ambientais e saúde) – Universidade Católica de Goiás, Goiânia-GO, 2006.
- PORTAL IBC. **Qualidade de vida no trabalho: dicas e conceitos**. 2018. Disponível em: <<http://www.ibccoaching.com.br/portal/qualidade-de-vida/qualidade-de-vida-trabalho-dicas-conceitos/>> Acesso em: 09 de abril de 2018.
- REVISTA DE PSICOLOGIA IMED, vol. 1, n. 1, p. 114-126, 2009. Disponível em: <<https://seer.imed.edu.br/index.php/revistapsico/article/view/16/16>> Acesso em: 03 de abril de 2018.
- ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio do curso de administração: guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalhos de conclusão de curso** / Sylvia Maria Azevedo Roesch; colaboração Grace Vieira Becker, Maria Ivone de Mello. – 2. ed. – São Paulo: Atlas, 1996.
- ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio do curso de administração: guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso** / Sylvia Maria Azevedo Roesch. – 2. ed. – São Paulo: Atlas, 1999.
- SADIR e LIPP. **Revista de psicologia IMED**, vol. 1, n. 1, p. 114-126, 2009. Disponível em: <<https://seer.imed.edu.br/index.php/revistapsico/article/view/16/16>> Acesso em: 03 de abril de 2018.
- SAMPAIO, Viviane. **Depressão e Produtividade o Trabalho**. Disponível em: <<http://www.oabsp.org.br/noticias/2006/08/17/3799>> Acesso: 03 de abril de 2018.
- SCHIMIDT, DANTAS e MARZIALE. **Ansiedade e depressão entre profissionais de enfermagem que atuam em blocos cirúrgicos**. RevEscEnferm USP, 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v45n2/v45n2a25.pdf>> Acesso em: 03 de abril de 2018.
- SECRETARIA DE PREVIDÊNCIA MINISTÉRIO DA FAZENDA. **Saúde do trabalhador: dor nas costas, foi doença que mais afastou trabalhadores em 2017**. 2018. Disponível em: <<http://www.previdencia.gov.br/2018/03/saude-do-trabalhador-dor-nas-costas-foi-doenca-que-mais-afastou-trabalhadores-em-2017/>> Acesso em: 03 de abril de 2018.
- SILVA, Ana Beatriz Barbosa. **Mentes depressivas: as três dimensões da doença do século** / Ana Beatriz Barbosa Silva. – 1. ed. – São Paulo: Pricipium, 2016.

APÊNDICE

ESTRUTURA DE PERGUNTAS

PERGUNTAS REALIZADAS POR MEIO DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA COM A GESTORA E A PSICÓLOGA DA EMPRESA.

1. Na sua opinião quais as principais características comportamentais? O que você percebe que se destaca em termos comportamentais? Qual percepção você tem?
2. Como você sendo gestora, percebe a saúde emocional da sua equipe? Fale um pouco como que é no dia-a-dia.
3. Você percebe quando tem alguma delas afetada emocionalmente? Como?
4. Quando você como gestora identifica alguma alteração dentro da equipe? Como você trata essa situação? Você conversa, ouve, aconselha... o que faz? E depois, você observa alguma melhora?
5. Que tipo de trabalho você faz com a equipe em prol da saúde emocional? Tem alguma técnica, dinâmica, enfim, o que se percebe após esta ação?
6. Como é a rotatividade de funcionários na empresa?
7. O que a empresa faz atualmente demonstrando a preocupação na questão da saúde emocional?

QUESTIONÁRIO PARA COLABORADORES DA EMPRESA

1. Qual seu gênero?

☐ Masculino ☐ Feminino ☐ Outros

2. Qual sua faixa etária?

☐ Menor que 18 anos

☐ Entre 18 e 25 anos

☐ Entre 26 e 33 anos

☐ Entre 34 e 41 anos

☐ Entre 42 e 49 anos

☐ Entre 50 e 57 anos

☐ Maior que 58 anos

3. Qual seu estado civil?

☐ Solteiro(a) ☐ Casado(a)/ União estável

☐ Divorciado(a) ☐ Viúvo(a)

4. Possui filhos?

☐ Sim ☐ Não

5. Escolaridade:

☐ Ensino médio completo ou técnico

☐ Ensino superior

☐ Ensino superior incompleto/ cursando

☐ Nenhum desses. Qual? _____

6. Quando retorna para casa, você vai pensando no seu trabalho?

☐ Sempre

☐ Quase sempre

☐ Às vezes

☐ Raramente

☐ Nunca

7. No seu cargo o que mais te desmotiva e/ ou te deixa desapontado(a)?

☐ Rotina cansativa e estressante

☐ Improbabilidade de crescimento

☐ Falhas na comunicação interna

☐ Sobrecarga e acúmulo de tarefas

☐ Outras? Quais? _____

☐ Meu cargo não me desmotiva e/ ou deixa-me desapontado(a).

8. Quais conhecimentos profissionais a organização ajuda a desenvolver?

☐ Trabalho em equipe

☐ Proatividade

☐ Criatividade

☐ Espírito de liderança

☐ Relacionamento interpessoal

☐ Aprendizado contínuo

☐ Visão estratégica

☐ Equilíbrio emocional

9. Quando vai para o trabalho, você pensa nos seus problemas pessoais?

☐ Sempre

☐ Quase sempre

☐ Às vezes

☐ Raramente

☐ Nunca

10. Como você avalia sua produtividade no seu trabalho?

☐ Sei administrar meu tempo, priorizar as atividades confiadas a mim e cumprir todas as tarefas propostas pela minha gestora e/ ou gestor.

☐ Em tempo determinado realizo quase todas as minhas atividades.

☐ Não me importo muito com prazos e metas, o que conseguir pra mim está bom.

☐ Outros. Quais? _____

11. Em que situação você se sente mais motivado?

☐ Cargo bem remunerado.

☐ Liberdade para expor minhas sugestões para a empresa.

☐ Quando tem inovações na organização, para realizar novas tarefas.

☐ Meu cargo não permite que sinta-se motivado.

☐ Outros. _____

12. Você admite ter as competências necessárias que seu cargo requer?

☐ Concordo ☐ Concordo parcialmente ☐ Concordo totalmente

☐ Não concordo nem discordo ☐ Discordo totalmente

13. Quais destas características atrapalham a sua produtividade na empresa?

☐ Insônia a noite

☐ Sedentarismo

☐ Procrastinação (falta de foco)

☐ Uso excessivo da internet

☐ Absenteísmo

☐ Desânimo

☐ Falta de capacitação / educação

☐ Ser perfeccionista

14. Referente a qualidade de vida dentro da empresa, assinale qual nível na sua opinião encaixa melhor na organização em que trabalha.

Fatores 1	Ótimo	Bem	Indiferente	Mal	Péssimo
Como se sente referente aos problemas pessoais?					
Dentro da organização, como se sente no clima organizacional?					
Como está sua auto avaliação hoje?					

Fatores 2	Alto	Pouco alto	Pouco baixo	Baixo
Qual seu grau de satisfação no trabalho hoje?				
Qual o grau de satisfação com relação ao clima organizacional?				
Qual o grau de satisfação com relação a sua auto realização na empresa?				
Qual o grau de esgotamento no trabalho?				
Qual o tempo determinado para realizar suas tarefas dentro da empresa?				
Qual o grau de rotina na organização?				

15. Na sua opinião como você vê a imagem da empresa para as outras pessoas e principalmente os clientes?

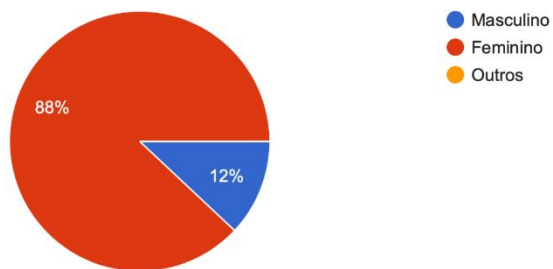
() Imagem mediana () Imagem boa () Imagem ruim

Fonte: Questionário baseado no modelo QVT de Walton (CHIAVENATO, p. 452)

RESULTADOS TOTAIS OBTIDOS NOS QUESTIONÁRIOS REALIZADOS COM OS COLABORADORES

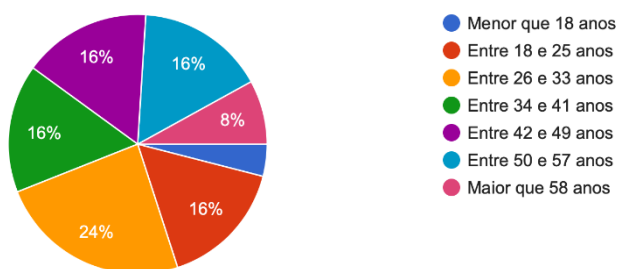
1. Qual seu gênero?

25 respostas



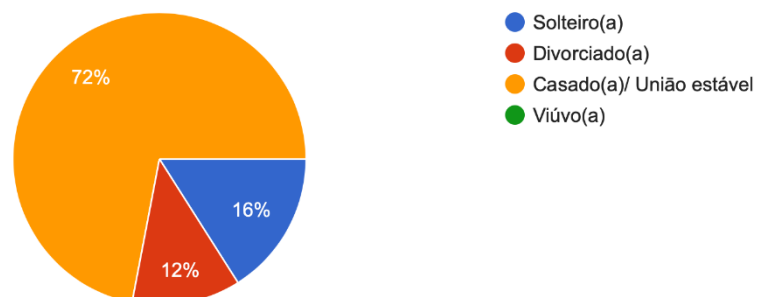
2. Qual sua faixa etária?

25 respostas



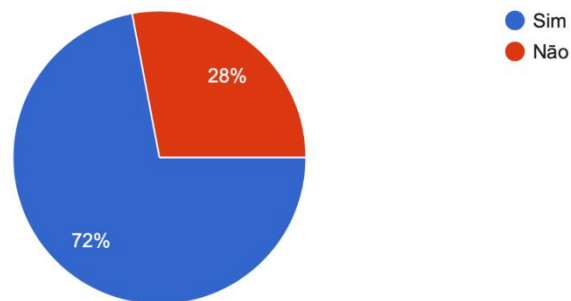
3. Qual seu estado civil?

25 respostas



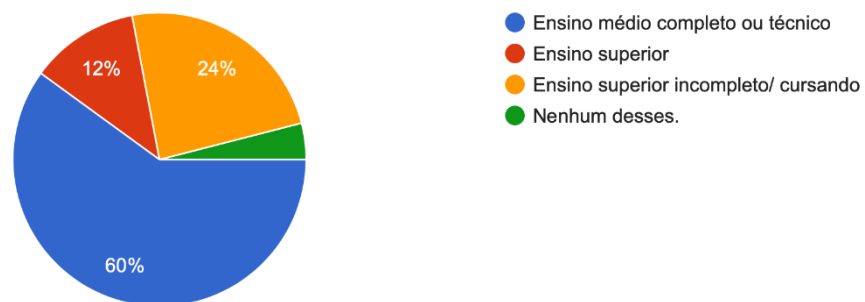
4. Possui filhos?

25 respostas



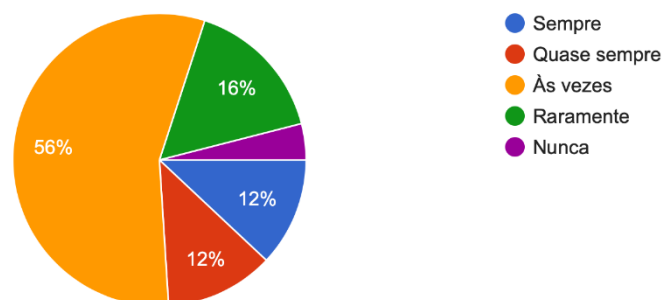
5. Escolaridade:

25 respostas



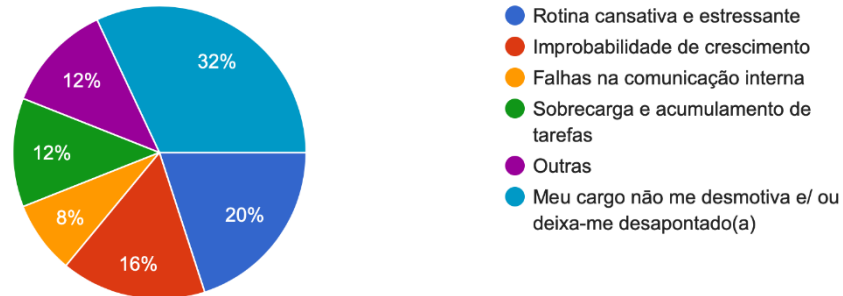
6. Quando retorna para casa, você vai pensando no seu trabalho?

25 respostas



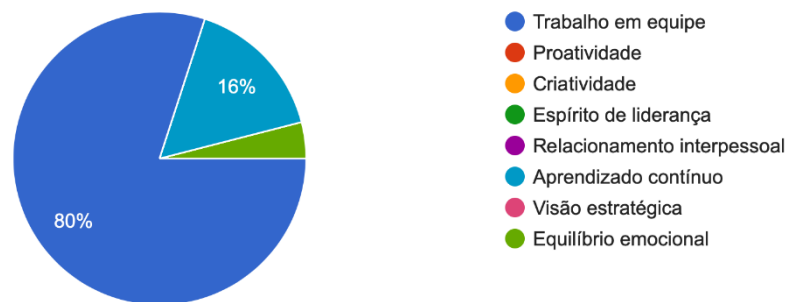
7. No seu cargo o que mais te desmotiva e/ ou te deixa desapontado(a)?

25 respostas



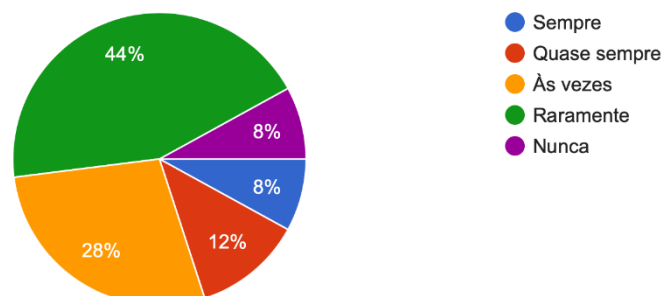
8. Quais conhecimentos profissionais a organização ajuda a desenvolver?

25 respostas



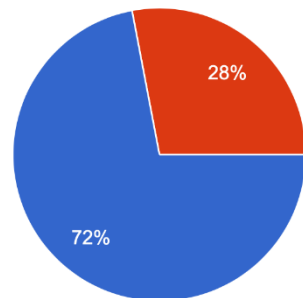
9. Quando vai para o trabalho, você pensa nos seus problemas pessoais?

25 respostas



10. Como você avalia sua produtividade no seu trabalho?

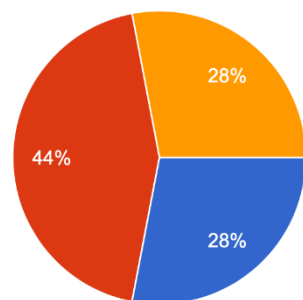
25 respostas



- Sei administrar meu tempo, priorizar as atividades confiadas a mim e cumprir todas as tarefas propostas pela minha gestora e/ ou gestor.
- Em tempo determinado realizo quase todas as minhas atividades.
- Não me importo muito com prazos e metas, o que conseguir pra mim está bom.
- Outros.

11. Em que situação você se sente mais motivado?

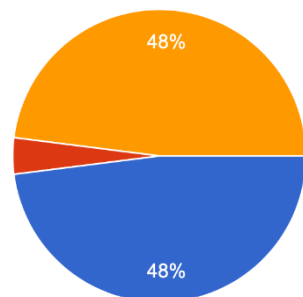
25 respostas



- Cargo bem remunerado.
- Liberdade para expor minhas sugestões para a empresa.
- Quando tem inovações na organização, para realizar novas tarefas.
- Meu cargo não permite que sinta-se motivado.
- Outros.

12. Você admite ter as competências necessárias que seu cargo requer?

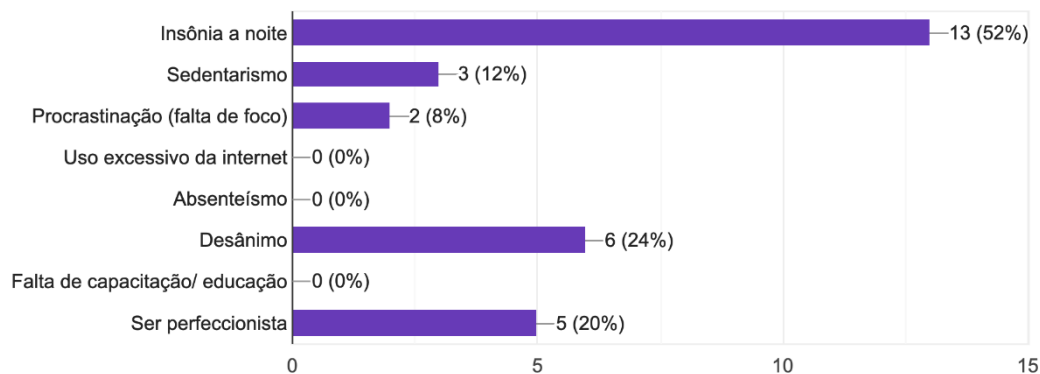
25 respostas



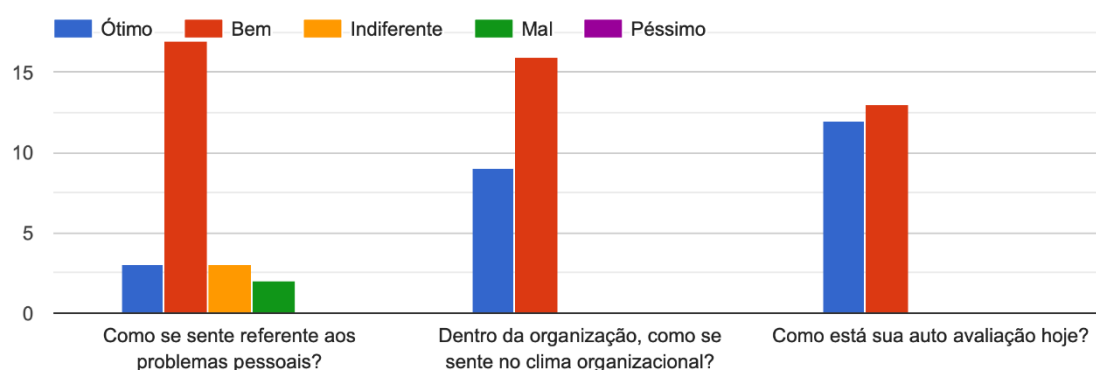
- Concordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente
- Não concordo nem discordo
- Discordo totalmente

13. Quais destas características atrapalham a sua produtividade na empresa?

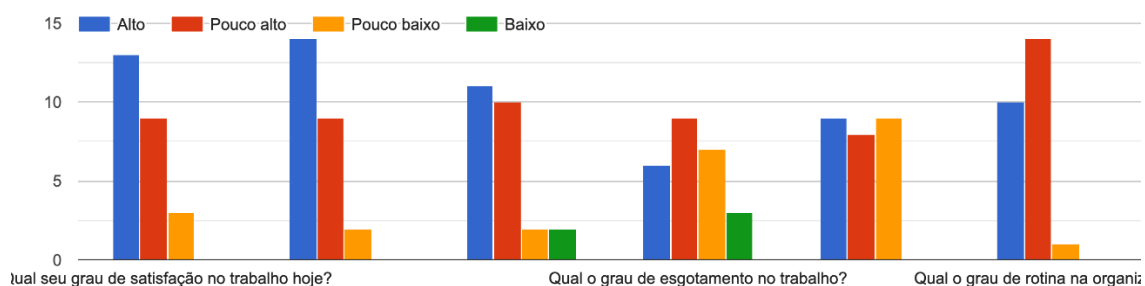
25 respostas



14. Referente a qualidade de vida dentro da empresa, assinale qual nível na sua opinião encaixa melhor na organização em que trabalha.



Fatores 2



15. Na sua opinião como você vê a imagem da empresa para as outras pessoas e principalmente os clientes?

25 respostas

