

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA.
IFPB - CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS

SERGIO FELISBERTO DA SILVA

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA ÓTICA DO
CORRESPONDENTE BANCÁRIO DE UMA IMOBILIÁRIA

João Pessoa

2015

SERGIO FELISBERTO DA SILVA
RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO



Relatório Final do Estágio Obrigatório/Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB, curso Superior de Tecnologia em Negócios Imobiliários, como parte das atividades para obtenção do Grau de Tecnólogo em Negócios Imobiliários.

João Pessoa

2015

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação – CIP
Biblioteca Nilo Peçanha – IFPB, *campus* João Pessoa

S586q	Silva, Sergio Felisberto da. Qualidade de vida no trabalho na ótica do correspondente bancário de uma imobiliária / Sergio Felisberto da Silva. – 2015. 69 f. : il. TCC (Tecnólogo em Negócios Imobiliários) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB / Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios, 2015. Orientador: Profª. Rachel Costa Ramalho Vasconcelos. 1. Qualidade de vida. 2. Mercado imobiliário. 3. Marketing. I. Título. CDU 331.45
-------	---

SÉRGIO FELISBERTO DA SILVA

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA ÓTICA DO
CORRESPONDENTE BANCÁRIO DE UMA IMOBILIÁRIA

Relatório aprovado em 22 de janeiro de 2015

Profa. Rachel Costa Ramalho Vasconcelos
Orientador

Profa. Alice Inês Guimarães Araújo
Examinador

Prof. Odilon Saturnino Silva Neto
Examinador

João Pessoa
2015

Dedico este Trabalho à minha esposa e minhas duas filhas que sempre me apoiaram e me incentivaram para que tal projeto de formação acadêmica fosse concluído.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço a Deus, meu ajudador, quem me deu saúde e inteligência para assimilar todo o conteúdo deste Curso e me guardou e me livrou todos os dias que tive que sair e chegar em casa.

Aos meus professores, verdadeiros mestres e doutores em tirar, muitas vezes, forças de onde não tinham para entrar na sala de aula e, com alegria e entusiasmo, nos repassar todo o conhecimento necessário ao meu crescimento acadêmico.

A minha orientadora que com muita dedicação e competência me conduziu na produção desta pesquisa com profissionalismo e palavras de ânimo e confiança transmitidas durante todo o processo, independentemente de dia e horários, o meu mais sincero Muito Obrigado!

Aos meus pais que me apoiaram e intercederam por mim o tempo todo para que eu tivesse sucesso nos estudos.

A minha família que pacientemente me encorajou e me apoiou durante toda a jornada de estudos que agora concluo.

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 01 Questionário de pesquisa.....	66
--	----

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figuras

<i>Figura 1</i> – Organograma geral da Imobiliária Habitar	14
<i>Figura 2</i> – Organograma da área de Estágio.....	23
<i>Figura 3</i> – Fluxograma de Captação de Imóvel.....	24
<i>Figura 4</i> – Fluxograma de Venda de Imóvel.....	25

Quadros

<i>Quadro 1</i> – Critérios de Walton para Qualidade de Vida no trabalho.....	37
---	----

Tabelas

<i>Tabela 1</i> – Definições sobre qualidade de vida.....	39
---	----

Gráficos

<i>Gráfico 1</i> – Do Ponto de Vista Individual.....	43
<i>Gráfico 2</i> – Ponto de vista frente aos salários de outros colegas.....	44
<i>Gráfico 3</i> – Das recompensas.....	44
<i>Gráfico 4</i> – Dos benefícios.....	45
<i>Gráfico 5</i> – Da jornada de trabalho.....	45
<i>Gráfico 6</i> – Quanto à quantidade de trabalho.....	46
<i>Gráfico 7</i> – Quanto ao uso de sistemas informatizados.....	46
<i>Gráfico 8</i> – Condições de trabalho.....	47
<i>Gráfico 9</i> – Quanto ao cansaço provocado pela carga de trabalho.....	47
<i>Gráfico 10</i> – Quanto ao poder de tomar decisões.....	48
<i>Gráfico 11</i> – Importância da atividade desenvolvida no trabalho.....	48
<i>Gráfico 12</i> – Polivalência no trabalho.....	49
<i>Gráfico 13</i> - Conhecimento sobre o resultado da avaliação pelo trabalho executado.....	49
<i>Gráfico 14</i> - Satisfação pessoal sob a delegação de responsabilidade.....	50
<i>Gráfico 15</i> - Satisfação quanto a oportunidades de crescimento.....	51

<i>Gráfico 16</i> – Quanto aos treinamentos recebidos.....	51
<i>Gráfico 17</i> – Quanto a ocorrências e frequências de demissões no setor de trabalho.....	52
<i>Gráfico 18</i> – Quanto ao incentivo aos estudos.....	52
<i>Gráfico 19</i> – Com relação a qualquer tipo de discriminação.....	53
<i>Gráfico 20</i> – Relacionamento interpessoal.....	53
<i>Gráfico 21</i> – Comprometimento da equipe de trabalho	54
<i>Gráfico 22</i> – Quanto à valorização das ideias e iniciativas no trabalho.....	54
<i>Gráfico 23</i> – Quanto aos direitos trabalhistas.....	55
<i>Gráfico 24</i> – Quanto à liberdade de expressão.....	55
<i>Gráfico 25</i> – Quanto às normas e regras do trabalho.....	56
<i>Gráfico 26</i> – Quanto ao respeito à individualidade.....	56
<i>Gráfico 27</i> – Quanto à influência do trabalho na vida/rotina familiar.....	57
<i>Gráfico 28</i> – Sobre a influência do trabalho sobre a possibilidade de lazer.....	57
<i>Gráfico 29</i> – Quanto aos horários de trabalho e descanso.....	58
<i>Gráfico 30</i> – Em relação ao orgulho em realizar o seu trabalho.....	58
<i>Gráfico 31</i> – Com relação a imagem da empresa perante a Sociedade.....	59
<i>Gráfico 32</i> – Quanto à função social da empresa.....	59
<i>Gráfico 33</i> – Quanto à qualidade dos produtos e serviços ofertados pela empresa.....	60
<i>Gráfico 34</i> – Quanto à política de recursos humanos adotada pela empresa.....	60

SUMÁRIO

CAPÍTULO I – A Organização

1.1 Identificação do Estagiário e da Organização.....	13
1.2 Histórico da Empresa.....	13
1.3 Organograma geral da organização.....	14
1.4 Setor Econômico de Atuação e Segmento de Mercado.....	15
1.5 Descrição da concorrência.....	15
1.6 Organização e Principais Fornecedores.....	15
1.7 Relacionamento Organização Clientes.....	16
1.8 Procedimentos Administrativos e suas Divisões.....	17
1.8.1 Área de Recursos Humanos.....	17
1.8.2 Área de Marketing.....	18
1.8.3 Área de Finanças.....	19
1.8.4 Área de Operacionalização dos serviços ofertados.....	19
1.8.5 Área de Sistemas de Informação.....	20

CAPÍTULO II – A Área de Realização do Estágio

2.1 Aspectos Estratégicos da Organização.....	23
2.2 Atividades Desempenhadas – fluxograma de atividades.....	23
2.1.1 Atividade A – Captação de Imóveis.....	24
2.1.2 Atividade B – Venda de Imóvel.....	25
2.3 Relacionamento da Área de Estágio com outras Áreas da Empresa.....	26

CAPÍTULO III – Levantamento Diagnóstico

3.1 Identificação de Problemas na Área de Estágio.....	28
3.2 Problema de Estudo.....	28
3.3 Características do Problema de Estudo.....	28

CAPÍTULO IV – Proposta de Trabalho

4.1 Objetivos.....	31
4.1.1 Objetivo Geral.....	31
4.1.2 Objetivos específicos.....	31

4.2 Justificativa.....	31
------------------------	----

CAPÍTULO V – Fundamentação Teórica

5. A relação comprometimento e valorização no trabalho.....	34
5.1 Avaliação e gestão de programas de qualidade de vida no trabalho.....	34
5.2 Fatores Relacionados à Qualidade De Vida No Trabalho.....	36
5.3 Aspectos Metodológicos.....	40
5.4 Natureza da Pesquisa.....	40
5.5 Método de Abordagem.....	41
5.6 Técnicas de Pesquisa.....	41
5.7 Análise de Dados e Interpretação de Resultados.....	42
5.8 Análise de Resultados.....	42
5.9 Resultados Obtidos.....	43
5.10 Aspectos Conclusivos.....	61
REFERÊNCIAS.....	64
ANEXO 1.....	66

CAPÍTULO I

A Organização

1.1 Identificação do Estagiário e da Organização

Sérgio Felisberto da Silva, inscrito no Curso Superior de Tecnologia em Negócios Imobiliários sob a matrícula nº 2010.1600.296 no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB, Campus João Pessoa, desenvolveu atividades profissionais sob a relação de trabalho de Estágio Supervisionado Obrigatório na organização Habitar Imobiliária, inscrita no CNPJ sob o número 11.974.214/0001-63, com sede no endereço Av. Luiz Henrique dos Santos, 125, Bessa, João Pessoa - PB. A sua atividade fim é a captação, e intermediação de vendas imobiliárias e tem como responsável a Sra. Luzenira Olíria de Carvalho, que exerce o cargo de Diretora Administrativa.

1.2 Histórico da Empresa

A Habitar – Central de Negócios Imobiliários é uma empresa relativamente nova no mercado imobiliário. Sua atuação no mercado imobiliário iniciou-se em 2010 se estendendo por toda a orla marítima de João Pessoa, e também na orla de Cabedelo - PB.

Recentemente a Habitar – Central de Negócios Imobiliários tem estendido sua atuação na zona sul da Capital, com foco nos bairros dos Bancários, Mangabeira e Ernesto Geisel.

A Habitar também desenvolve a atividade de correspondente bancário da Caixa Econômica Federal - CEF, por meio de concessão. A atuação como correspondente bancário é vista como um diferencial no atendimento aos clientes que desejam financiar a compra do seu imóvel. Dentre as atividades desenvolvidas como correspondente bancário as mais utilizadas são a simulação do financiamento, a abertura de contas correntes, a emissão de Cartões de Crédito, a emissão do contrato de financiamento imobiliário, inclusive com o fechamento total da transação imobiliária sem que seja necessário o cliente se deslocar a uma Agência da CEF para concretizar o financiamento, além de facilitar, também, o financiamento de outros bens, como por exemplo, o financiamento de automóveis, compra de lotes para construção e a própria construção do imóvel.

1.3 Organograma Geral da Organização

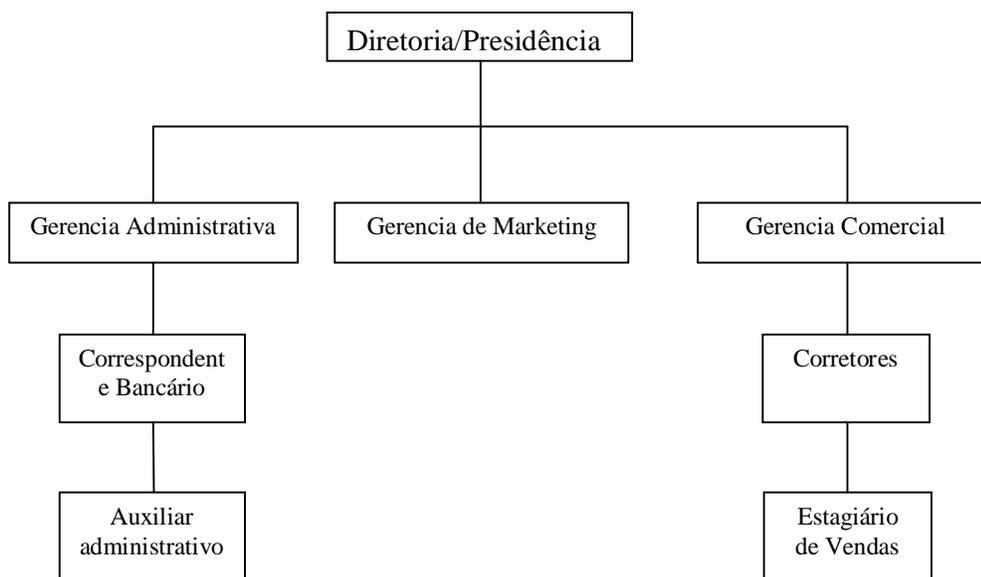
Segundo Lacombe (2003, p.103), o organograma é a representação gráfica da estrutura organizacional que mostra seus órgãos, níveis hierárquicos e as principais relações formais entre eles. ⁽¹⁾

Existem alguns tipos de organogramas e dentre eles destacamos o organograma vertical:

- **Organograma vertical** (também chamado de clássico), é mais usado para representar claramente a hierarquia na empresa;

A Imobiliária Habitar é mais bem representada no organograma vertical que é representada através de sua hierarquia.

Figura 1: Organograma da Habitar Imobiliária



Fonte: Dados do pesquisador, 2014.

A estrutura organizacional da Habitar Imobiliária tem seu direcionamento a partir da área comercial, passando pelas áreas administrativa e de marketing. Todas as decisões dessas áreas são submetidas à apreciação e aprovação da Diretoria ou não, dependendo do impacto que essas decisões tenham sobre toda a estrutura organizacional. O departamento de marketing tem maior liberdade em relação à tomada de decisões, porém, não trabalha de forma isolada. Sempre atenta às demandas do setor comercial e do setor administrativo,

principalmente quando as ações de marketing envolvem agentes do setor administrativo, ou do setor comercial, em algum evento ou atividade desenvolvida pelo setor de marketing. Não obstante, também, o Departamento de Marketing trabalha em conjunto com as outras áreas sob a tutela da Diretoria/Presidência da empresa.

1.4 Setor Econômico de Atuação e Segmento de Mercado

A Imobiliária Habitar está inserida no setor econômico terciário. Setor este que tem crescido no país. Segundo dados do Governo Federal (Portal Brasil 2009) é o setor que mais gera empregos e renda e responde por mais da metade do PIB brasileiro. (2) Em 2011 a receita operacional líquida das Imobiliárias no Brasil ultrapassaram cifra de vinte e quatro milhões de reais, enquanto que em 2010 a receita operacional ficou em pouco mais de dezenove milhões, quinhentos e oitenta e cinco mil reais, afirmando um crescimento de mais de 18,39% em apenas um ano.(3)

1.5 Descrição da Concorrência

Concorrência pode-se compreender como sendo a disputa por determinada fatia de mercado entre produtores de bens e/ou serviços, levando-se em consideração o público alvo, a localização geográfica deste público alvo e as semelhanças entre os produtos e/ou serviços ofertado.

Podemos dizer que, segundo Kotler (2004), a Habitar Imobiliária se encaixa no modelo de Concorrência Setorial. Pelo fato de enfrentar seus concorrentes na disputa pelos clientes no mercado imobiliário, oferecendo, às vezes, simultaneamente com outras imobiliárias o mesmo imóvel ou empreendimento, sem, portanto, poder alterar as características ou o valor do bem oferecido – isso por não ser proprietária do bem, apenas intermedeia a transação imobiliária – dependendo apenas do “encanto”, ou aceitação da intermediação prestada pela imobiliária, ao cliente atendido.

1.6 Organização e Principais Fornecedores

O fornecedor, segundo o CDC – CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – em seu Artigo 3º recebe sua definição como sendo:

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

A Imobiliária Habitar tem como fornecedor de material de expediente e de limpeza a Livraria Legal no Shopping Kadoshi.

A Livraria Legal situada no Retão de Manaíra é uma filial de uma rede que se estende por toda a cidade de João Pessoa/PB. A imobiliária Habitar mantém uma relação comercial baseada na demanda produzida pelas atividades desenvolvidas no seu dia a dia e, todos os seus pedidos são atendidos de forma instantânea, diretamente no balcão de atendimento do fornecedor e os pagamentos são feitos à vista, após negociados os melhores valores.

1.7 Relacionamento organização-clientes

Os clientes da Habitar Imobiliária são aqueles que já tiveram uma experiência comercial anterior, seja com uma permuta, uma aquisição ou uma venda de um imóvel, uma consultoria ou ainda por meio de um financiamento bancário, visto que esta atua como correspondente bancário também.

Cliente é um consumidor, porém, um consumidor poderá não ser um cliente. Ambos são agentes integrantes do círculo mercadológico e podem transitar entre uma classificação e outra. Ou seja, um consumidor poderá vir a ser um cliente de uma determinada marca ou produto, dependendo de sua experiência positiva anterior, relacionados ao fato de ter suas necessidades e até suas expectativas superadas em relação a determinado produto e/ou marca. Quanto mais positiva seja essa percepção de satisfação, maiores são as chances de fidelização da marca ou produto, produzindo assim mais um cliente no universo do consumo.

Já o cliente, mesmo sendo fiel a uma marca ou produto, poderá vir a “desencantar” com esta marca ou produto. Isso pode ocorrer de forma direta, como por exemplo, uma percepção lógica da queda na qualidade do produto ou serviço ofertado ao cliente, uma política de pós-vendas apática e ou falha no marketing de fidelização da marca ou produto, ou de forma indireta como uma recessão, questões pessoais e ou geográficas.

A Imobiliária Habitar mantém seu cadastro de clientes e procura sempre se fazer presente no dia a dia destes, hora ofertando novas oportunidades de negócios e hora

consultando sobre uma possível lacuna existente entre a realização de um sonho e o objeto deste sonho, que, neste caso, trata-se de um imóvel e que seja para investir ou residir.

Como toda organização existente a Imobiliária Habitar se vê obrigada a gerir conflitos. Conflitos esses que variam de natureza comum, como a procura incessante para captar e posteriormente ofertar um imóvel que vá de encontro aos anseios de seus clientes, como conflitos mais importantes como atender às necessidades tanto do proprietário do imóvel quanto do possível comprador, intermediando a negociação de forma que seja vantajosa para ambas as partes.

Agindo, assim, com lealdade de princípios, transparência e respeito às pessoas a Imobiliária Habitar procura manter e aumentar sua carteira de clientes satisfeitos.

1.8 Procedimentos Administrativos e suas Divisões

A Imobiliária Habitar tem a seguinte estrutura administrativa:

Diretoria. É a responsável por todos os projetos e todo o desenvolvimento da organização com objetivos estratégicos que possibilitem a estruturação e desenvolvimento da organização no mercado.

Gerências. São órgãos dentro da instituição, que compõem o nível estratégico e fornece subsídios e auxiliam a diretoria no cumprimento das metas desenvolvidas.

Equipe de apoio operacional é a equipe que dá suporte as gerências e cumprem e fazem cumprir as metas estabelecidas no nível estratégico da organização.

Equipe de vendas é a equipe de profissionais encarregada de operar e desenvolver as ações que produzem resultados financeiros para a organização sob a tutela da gerência de vendas e alinhadas, também, com as campanhas de *marketing* desenvolvidas na organização.

As unidades de Diretoria e Gerência compõem o nível estratégico da empresa.

Já o nível operacional é composto de pessoas responsáveis pelo atendimento receptivo, burocrático administrativo e também pela documentação.

1.8.1 Área de Recursos Humanos

A área de Recursos Humanos é a área responsável pelo capital humano numa organização. É considerada uma das áreas mais importantes da organização por tratar com capital intelectual indispensável à sobrevivência no mercado de trabalho Gil (1994), descreve a Área de RH.

A administração de recursos humanos é o ramo especializado da Ciência da Administração que envolve todas as ações que tem como objetivo a integração do trabalhador no contexto da organização e o aumento de sua produtividade. É, pois a área que trata de recrutamento, seleção, treinamento, desenvolvimento, manutenção, controle e avaliação de pessoal (Gil (1994), p.13).

1.8.2 Área de Marketing

O *marketing* procura identificar quais são as necessidades humanas e como o atendimento dessas necessidades pode ser traduzido em satisfação. Quando um fornecedor em uma relação comercial procura ter a aceitação de seu produto, marca ou valor pelo consumidor e nesta relação seleciona os mercados-alvo, procura atrair novos clientes, mantê-los e fidelizá-los através da criação, entrega de um bem, tangível ou intangível e consegue comunicar um valor superior para esse cliente, aí acontece à administração de *marketing*.

O *marketing* também tem a função de identificar quais são as necessidades do cliente e desenvolver bens que satisfaçam essas necessidades. Tendo, assim, uma função maior dentro da organização, que apenas identificar as necessidades dos consumidores e produzir produtos que as satisfaçam, qual seja, a de determinar quais mercados-alvo poderão ser atingidos com um melhor atendimento de serviços e métodos mais adequados à satisfação destes mercados com o desenvolvimento e evolução de produtos mais adequados a cada necessidade, além de envolver toda a organização numa ação de empatia e prestação de melhores serviços aos consumidores, segundo Kotler (1999);

[...] *marketing* é o processo social e gerencial pelo qual indivíduos e grupos obtêm o que necessitam e desejam através da criação, oferta e troca de produtos de valor com outros. Muitas pessoas veem o *marketing* de modo como a arte de procurar e encontrar formas inteligentes de dispor dos produtos de uma organização, ou seja, o *marketing* é visto apenas como propaganda ou venda de produtos. No entanto, a arte do verdadeiro *marketing* é a arte de saber o quê fazer (KOTLER, 1999, p. 27).

A Habitar Imobiliária desenvolve o *marketing* mantendo contato com os clientes cadastrados em seu sistema, de forma a estabelecer um novo contato com vistas a identificar

uma nova demanda e através deste contato avaliar o nível de satisfação do cliente. Não há um setor de *marketing* definido na organização. Tudo fica centralizado na mão de uma só pessoa o que dificulta a avaliação efetiva da utilização das ferramentas de *marketing*.

1.8.3 Área de Finanças

Os recursos financeiros da Imobiliária Habitar são geridos pela diretoria e tem sua origem através da intermediação de imóveis e da atividade de correspondente bancário prestados a Caixa Econômica Federal - CEF. Havendo a concretização da intermediação de um imóvel, o valor de 5% sobre o valor da transação é pago à imobiliária. Quanto à atividade de correspondente bancário junto à CEF tem sua remuneração estabelecida entre 0,8% a 1% do valor total aprovado em uma Carta de Crédito (financiamento bancário habitacional), valor esse que é repassado à Imobiliária Habitar pela CEF.

A Imobiliária Habitar gere os recursos financeiros de forma a cumprir com suas obrigações junto a fornecedores, colaboradores, remuneração (pró-labore) societária e, também cumprir com suas obrigações fiscais, além de investimentos que garantam a sua permanência competitiva no mercado com o uso do Marketing empresarial e divulgação em mídia televisiva e impressa.

1.8.4 Área de Operacionalização dos serviços ofertados

A imobiliária mantém o controle dos procedimentos internos e externos através de planilha de execução de tarefas e atendimento aos clientes tanto internamente, aqueles clientes que procuram o escritório da imobiliária, quanto externamente aos clientes que vão diretamente aos stands de vendas localizados nos imóveis em construção em que haja convênio para plantões de vendas.

As operações de atendimento ao cliente são organizadas de forma que haja rodízio de atendimento entre os vendedores e não gere atrito desnecessário e consequente perda de qualidade no atendimento às necessidades dos clientes, sejam elas de compra de um imóvel ou de disponibilização deste para venda. Toda a interação com o cliente é registrada em sistema informatizado próprio de forma a manter um cadastro atualizado de todos os clientes atendidos pela imobiliária com foco num atendimento de qualidade e, no mínimo, dentro das expectativas do cliente. No caso de proposta de compra é preenchido um formulário próprio e encaminhado ao proprietário para avaliação, aceitação ou recusa da proposta ofertada. Este

processo pode ser repetido tantas vezes quanto necessárias for para que, de forma amigável e transparente, culmine no fechamento de um acordo de compra e venda entre o proponente e o vendedor com a intermediação da imobiliária.

Quando se tratar de captação de um imóvel o proprietário do imóvel procura a imobiliária que destaca equipe para visita ao imóvel do cliente com a finalidade de efetuar uma avaliação de mercado, e, se o proprietário concordar com a avaliação, efetuar o registro fotográfico para divulgação junto aos clientes da imobiliária que possuam interesse no imóvel com base no perfil de cada comprador. Para concretização desta operação o proprietário do imóvel assina um termo de captação que autoriza a Imobiliária Habitar a promover o imóvel por meios televisivos, através da internet ou mídia impressa como publicações em listas de classificados em jornais de grande circulação e, também, em panfletagens.

1.8.5 Área de Sistemas de Informação

Sistema de Informação (SI) é um sistema cujo elemento principal é a informação. O objetivo do SI é armazenar, tratar e fornecer informações com a finalidade de apoiar os processos ou funções de uma organização. Dois subsistemas compõem o Sistema de Informações e são eles: subsistema social e subsistema automatizado. O primeiro abrange as pessoas, processos, informações e documentos. O segundo é composto dos meios automatizados (máquinas, computadores, redes de comunicação) que interligam os elementos do subsistema social.

As pessoas que não usam computadores também fazem parte do sistema e, conseqüentemente, necessitam ser acompanhadas e orientadas pelos processos de planejamento e análise de sistemas.

Apesar de o sistema de Informações existir para facilitar os processos e as funções existentes em uma organização os aspectos sociais podem influenciar sobre os sistemas, modificando-os a tal ponto de muitos sistemas implantados acabam por não serem utilizados ou até provocando prejuízos a organização, após implantados, se os aspectos sociais que acarretaram as modificações não forem bem controlados.

É de competência do Analista de Sistemas definir os objetivos do SI, as informações que o SI gerará, os processos e pessoas que serão parte integrante do SI, as

máquinas que serão usadas nos processos e a interdependência dentre os vários SI's numa organização.

Tipos de SI's

Existem vários tipos de SI's que podem ser utilizados nas organizações. Os sistemas foram classificados de acordo com seus objetivos e tipos de informações que manipulam, igualmente, nada impede que um SI, esteja classificado em mais de um tipo numa organização. (4)

A Imobiliária Habitar desenvolve suas atividades utilizando sistemas informatizados de Simulação de Crédito e de Intranet para gestão de cadastro de imóveis, para análise de dados cadastrais de clientes, Sistemas de Internet para divulgação e exposição dos imóveis a ofertar e sistema de Bancos de Dados para manter e atualizar a carteira de clientes.

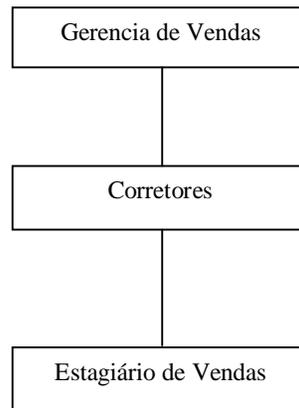
O Setor de Vendas ao qual está subordinada a área de estágio utiliza frequentemente os sistemas informatizados, da imobiliária, para acessar ao cadastro de imóveis disponíveis para ofertar aos clientes e também para manter contato com os clientes cadastrados para resolução de pendências documentais demandados pelo setor de Correspondente Bancário da imobiliária e para ofertar novas oportunidades de negócios aos clientes da imobiliária.

CAPÍTULO II

A Área de Realização do Estágio

O estágio foi realizado no setor de vendas que era composto por um Gerente de Vendas e dois corretores e os estagiários em número de quatro. O organograma da área do estágio pode ser mostrado abaixo:

Figura 2: Organograma da área de Estágio.



Fonte: Dados do pesquisador, 2014.

2.1 Aspectos Estratégicos da Organização

A área de estágios contribui para o desenvolvimento tanto dos estagiários quanto da organização como um todo por injetar em seu meio novas pessoas com um conhecimento técnico-teórico bastante elevado, o que motiva os corretores do quadro da organização a formar novas parcerias e adquirir novas formas de desenvolver ou reformular processos de vendas mais eficazes. Por outro lado, os estagiários se beneficiam com a formação de parcerias por adquirir experiências de práticas que só são possíveis fora do Campus, em contato direto com o Negócio Imobiliário. Com esta visão a Imobiliária Habitar consegue dar um maior fôlego e renovar suas práticas com a visão de melhor atender aos seus clientes e se consolidar ainda mais no mercado imobiliário de João Pessoa – PB.

2.2 Atividades Desempenhadas – fluxograma de atividades

Fluxograma, Segundo Lucinda (2010, p. 44), é um instrumento que mostra graficamente as etapas de um processo e envolve desde o início até a finalização do processo.

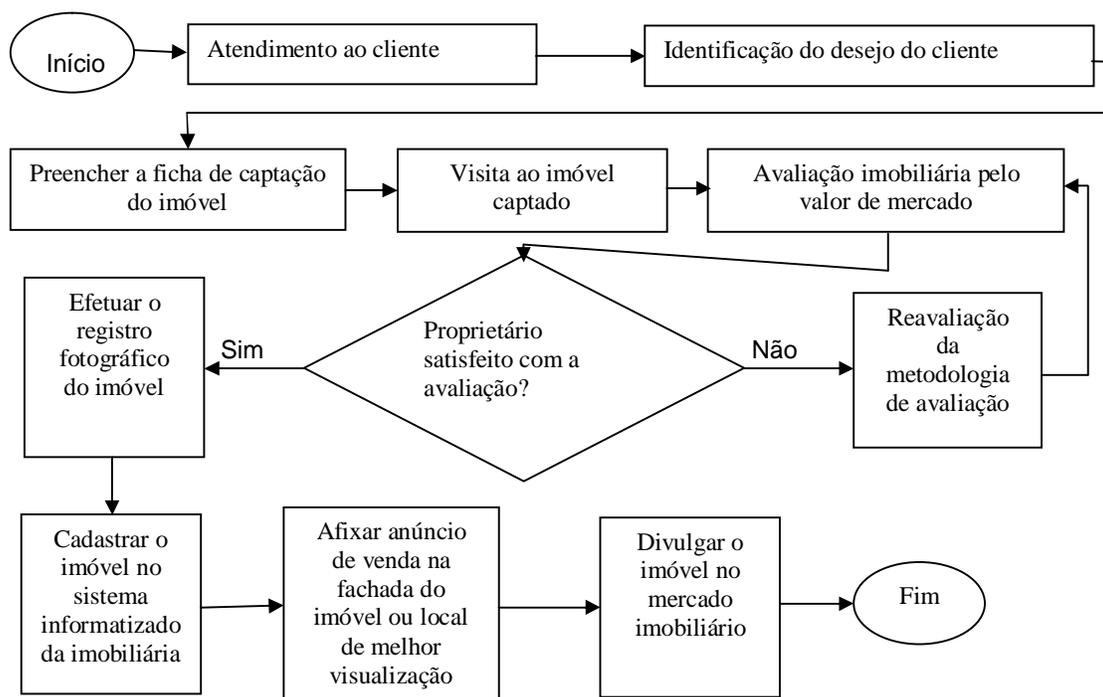
Por meio dele é possível compreender de forma rápida o fluxo das atividades desempenhadas dentro de todo o processo envolvido.

2.1.1 Atividade A – Captação de Imóveis

A captação de imóveis é um processo no qual a Imobiliária Habitar se desenvolve visitando os canteiros de obras, em contato direto com as construtoras, em sites especializados em negociação de imóveis, diretamente com o proprietário e em atendimento diretamente na sede da imobiliária. Esta etapa tem a finalidade de oferecer aos promitentes vendedores a oportunidade de ampliar o potencial de venda de seu imóvel ou até mesmo de permuta quando for o caso. Estes casos de permuta são pontuais e ocorrem com frequência mínima, isso porque, geralmente quem dispõe um imóvel à venda almeja adquirir um imóvel maior, com melhores opções de lazer, localização e que ofereçam uma melhor qualidade de vida. Raramente alguém se desfaz do imóvel atual com claro interesse de adquirir um imóvel considerado “inferior” tendo como base os padrões do imóvel atual do cliente.

Fluxograma de Captação de Imóvel

Figura 3: Fluxograma de captação de imóvel.

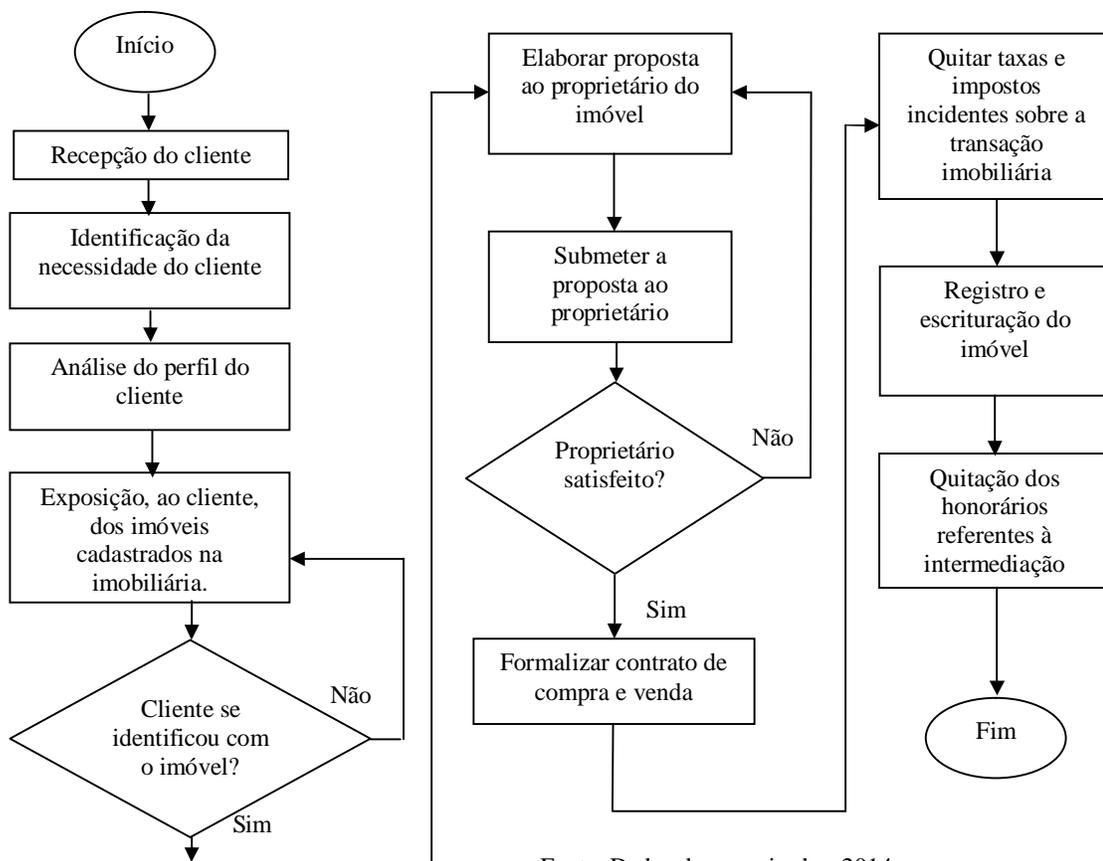


Fonte: Dados do pesquisador, 2014.

2.1.2 Atividade B – Venda de imóvel.

A venda ou intermediação do imóvel é um processo que culmina na combinação de dois fatores importantíssimos: a realização dos desejos do vendedor e do comprador. O papel do corretor imobiliário aqui é ofertar ao cliente um imóvel, previamente captado, que atenda as suas necessidades e aos seus desejos por um valor que este ache justo pagar, enquanto que o vendedor também tem que concordar com o valor da venda de seu imóvel proposto pelo comprador e, dessa intermediação, sentir-se realizado com o valor recebido pelo imóvel vendido, mesmo que este valor não seja exatamente igual ao idealizado no início da propositura da venda ou até mesmo no intervalo da negociação que antecede ao clímax da transação efetuada. Estas duas situações de ideais realizados é o que garante que tanto o vendedor quanto o comprador depositem sua confiança no corretor imobiliário, neste caso a Habitar Imobiliária, e retornem para futuras consultas e, porque não dizer, futuras transações imobiliárias.

Figura 4: Fluxograma de venda de Imóvel.



Fonte: Dados do pesquisador, 2014

Durante o período do estágio eram desenvolvidas as atividades de captação, recepção dos clientes e exposição dos imóveis cadastrados no sistema informatizado da Imobiliária sob a supervisão do gerente de vendas e sempre acompanhado de um corretor. Durante o estágio, o gerente de vendas, representando a figura do superior imediatamente hierárquico orientava no desenvolvimento das atividades. Esta atividade de estágio influenciava no atendimento aos clientes e na captação dos imóveis com qualidade e eficiência próprias que a atividade exigia.

2.3 Relacionamento da Área de Estágio com outras Áreas da Empresa

Durante o estágio, a maior interação dos estagiários era com o setor de vendas, porém, também havia interação com as demais áreas como a recepção e o departamento de Correspondente Bancário que a Imobiliária Habitar mantinha com a Caixa Econômica Federal.

Durante o período do estágio foi percebido que a Imobiliária Habitar é uma grande parceira do IFPB na recepção e orientação da prática profissional do estagiário, sendo bastante receptiva e preocupada com o bom desenvolvimento de todos os que por ali passaram. É uma empresa séria, que trata de zelar pelo seu nome no mercado e incute esta política em todos os seus colaboradores, desde o mais simples empregado até o mais graduado há uma preocupação em atender com qualidade e eficiência aos seus clientes e procura fidelizar os não clientes com simpatia, transparência nas negociações e eficiência nos processos internos.

A referência para esta inferência foi obtida a través da observação in loco e vivência obtida durante o estágio curricular.

CAPÍTULO III

Levantamento Diagnóstico

3.1 Identificação de Problemas na Área de Estágio

Durante o estágio na Habitar foi percebido que a maioria dos empregados trabalhavam com afinco em suas atividades e procuravam agilizar os processos nos quais estavam envolvidos de forma a melhor desempenhar suas tarefas. Mostravam-se comprometidos e interessados quando havia alguém por perto para incentivar, orientar e cobrar resultados.

3.2 Problema de Estudo

No entanto, com o decorrer da realização do estágio, foi sendo revelado um clima de insegurança, insatisfação e incerteza no clima organizacional da imobiliária. Ao tentar compreender melhor o que se passava, foi percebido que invariavelmente alguns dos Gestores da imobiliária se dirigiam à equipe de forma incisiva, forte e às vezes um tanto reticente e percebi que isso criava uma zona de instabilidade. Foi percebido que o nível de Qualidade de Vida no Trabalho estava um pouco aquém do desejado numa organização.

O problema que será trabalhado no presente estudo será: como é percebida a QVT, pelos empregados do setor de Correspondente Bancário da Habitar Imobiliária?

3.3 Características do Problema de Estudo

A fim de facilitar o entendimento sobre a problemática, foco deste estudo, serão descritas as características do problema de estudo:

- a) A falta de informações completas e atualizadas sobre os processos produtivos forçava os colaboradores a tomarem decisões, que às vezes, não eram as mais acertadas gerando cobranças por resultados.
 - b) Diante do clima deteriorado instalado após cada cobrança, era visível o desinteresse e o aumento da irritabilidade dentre os colaboradores.
 - c) Que algumas vezes, após uma situação conflitante no trabalho, aumentavam as incidências de ausências (justificadas e por vezes não) nos postos de trabalho.
- Não foi possível identificar se este problema já foi estudado em outros trabalhos.

A partir da observação do comportamento dos empregados do setor de Correspondência Bancária frente à complicada tarefa de selecionar bem o perfil dos clientes para aprovação cadastral e consequente liberação do crédito pela instituição financeira e também não tornar o esforço da negociação, entre o promitente comprador e o promitente vendedor, um trabalho infrutífero, a pressão em manter a negociação válida e a aprovação cadastral livres de impedimentos, percebemos que esse processo consumia e muito as energias dos colaboradores e conseqüentemente havia uma degradação do clima organizacional naquele setor.

Frente a isso e tomando como base os estudos atuais sobre a QVT a partir do modelo de Walton e a Teoria das Necessidades de Maslow, nos dispomos a investigar o quanto os funcionários do setor de crédito percebiam a QVT e sua importância no desenvolvimento de suas atribuições.

CAPÍTULO IV

Proposta de Trabalho

Este trabalho tem por objetivo a abordagem temática no cotidiano dos colaboradores da Imobiliária Habitar, lotados no setor de Correspondente Bancário, que busca identificar como é percebida a Qualidade de Vida no Trabalho, inclusive os reflexos desta, na vida social do público alvo desta pesquisa.

4.1 Objetivos

4.1.1 Objetivo geral

O presente trabalho tem por objetivo geral analisar a QVT com base no modelo de Walton, no departamento de Correspondente Bancário da Imobiliária Habitar – Central de Negócios Imobiliários.

4.1.2 Objetivos específicos

- a) Identificar entre os colaboradores do departamento de correspondência bancária o grau de satisfação dos critérios de QVT analisados.
- b) Referir os fatores que interferem na QVT dos colaboradores do departamento de Correspondente Bancário.
- c) Relacionar os principais indicadores que determinam a QVT sob a ótica dos colaboradores do Departamento de correspondência bancária.

4.2 Justificativa

Este estudo visa a oferecer subsídios para que o gestor entenda como funciona a dinâmica que envolve a QVT, a produtividade e os resultados de uma organização que se preocupa não apenas com o faturamento, mas, também, com o nível de satisfação de seus colaboradores e os benefícios advindos de uma equipe motivada e altamente produtiva no ambiente de trabalho. O Mercado Imobiliário requer do gestor imobiliário a ousadia e implantação de novas estratégias que façam com que sua equipe se torne altamente competitiva e produza os resultados esperados. Também tem a benesse de ampliar o foco deste discente fornecendo conteúdo que contribua para o seu constante desenvolvimento

profissional e comprovar que o IFPB, indubitavelmente, contribui para o desenvolvimento socioeconômico de nosso Estado.

A aplicação dessa pesquisa se torna importante por promover uma ótica diferenciada sobre a QVT dos trabalhadores na área de negócios imobiliários que atendem um público específico de consumidores da nossa sociedade. Os consumidores de bens imóveis.

Além disso, se apresenta relevante por abordar um tema atual e bastante pesquisado por meio de trabalhos e produções no meio acadêmico acerca de temas afins que abordam como a QVT pode influenciar no comportamento do trabalhador do mercado imobiliário e na sociedade como um todo. Partindo da premissa de que se alguém desenvolve suas atividades com entusiasmo e senso de realização profissional todo o mercado ganha de forma qualitativa e quantitativa, passando pelo produtor, pelo vendedor e pelo comprador.

CAPÍTULO V

Fundamentação Teórica

5. A relação comprometimento e valorização no trabalho

Toda sociedade pode se caracterizar por certos fatores comuns que exprimem a resposta esperada dos participantes da sociedade a uma dada situação. Assim, apesar das variações individuais, pensa-se que a maioria dos membros de uma sociedade responde no conjunto, segundo as mesmas referências a cada situação específica, o que constitui um modelo cultural.

É por isso que o termo cultura não é utilizado para explicar o modo de vida particular de uma pessoa, como por exemplo, o fato de tocar guitarra ou de ler um autor preferido. Para as ciências humanas, tais atividades não passam de elementos da cultura considerada como um todo. Segundo Hepp (2001);

O comprometimento na empresa apresenta-se, hoje, como uma vantagem competitiva visto que, na busca permanente por qualidade e eficiência, as organizações necessitam do investimento das pessoas no trabalho. Um grupo comprometido é um recurso disponível para levar adiante os objetivos da empresa, pois o comprometimento é uma disposição a agir uma vez que ele subentende uma forte identificação da pessoa aos valores da organização, a vontade de exercer esforços consideráveis e de permanecer como membro. No entanto, não existem regras gerais e, portanto, aplicadas independentemente do contexto no qual se encontram, mas que o comprometimento depende necessariamente de valores individuais.

O sistema valor-atitude possui um conteúdo afetivo: “Se um comportamento não corresponde ao sistema de um indivíduo, ele suscita respostas de medo, de cólera ou até de reprovação; e isso se refere tanto ao comportamento próprio quanto ao comportamento de outro” (LINTON, 1945, p. 101). Da mesma maneira, se um comportamento corresponde ao sistema de valores de um indivíduo, ele suscita respostas de aprovação.

5.1 Avaliação e gestão de programas de qualidade de vida no trabalho

O atual contexto social e econômico caracteriza-se por demandar de grande parte das empresas uma crescente atenção com seus ativos intangíveis. Há algumas décadas, a

competitividade de várias organizações estava ligada ao tamanho e complexidade de sua estrutura física. (BECKER, HUSELID e ULRICH, 2001).

Hoje, aspectos como o conhecimento nelas desenvolvido e mantido, sua marca e valorização no mercado, e as pessoas que nelas trabalham podem se tornar diferenciais competitivos mais importantes do que os aspectos tangíveis. Nesta sociedade que Drucker (2000) chama de “*Sociedade do Conhecimento*”, a internacionalização dos mercados e as pressões por produtividade e capacidade competitiva que as empresas vêm sofrendo, tornam cada vez maiores as demandas de produtividade, iniciativa, conhecimento e inovação sobre as pessoas.

Estas sentem cada vez mais os efeitos de um novo ambiente de trabalho, onde se exige muito dos profissionais. Assim, a Qualidade de Vida no Trabalho passa a ser uma preocupação cada vez mais presente nas organizações.

A avaliação dos resultados de Gestão de Pessoas tem um papel importante em ambientes empresariais competitivos, pois instrumentaliza os gestores de negócios e profissionais da área a monitorar as práticas de gestão de maneira a propiciar e monitorar a realização dos objetivos da empresa.

Através da avaliação, consideráveis ganhos podem ser auferidos, como por exemplo, a possibilidade de direcionar os investimentos para os resultados que agregam valor para a organização, alinhando a gestão de pessoas aos objetivos e metas da empresa (Sammartino, 1995).

Apesar desta aparente restrição cultural, há empresas que têm monitorado as práticas de gestão de pessoas, contratando pessoas especiais, chegando a coletar dados sobre as operações do dia a dia, tais como o índice de rotatividade de pessoal ou a porcentagem da receita investida em treinamento.

Esse monitoramento é importante para controles rotineiros, principalmente com relação a custos, mas estão aquém do esforço necessário para vincular a gestão de pessoas à estratégia organizacional.

Para isso, seria preciso utilizar sistemas gerenciais que fossem voltados ao acompanhamento de pessoas deficientes dentro dos parâmetros da organização, estabelecendo-se índices para cada objetivo a ser avaliado. Ainda assim, mesmo o monitoramento das rotinas de pessoal é uma exceção, explicada também pela pouca difusão de ferramentas para se avaliar os resultados da área.

Em busca da contribuição para o desenvolvimento do conhecimento sobre essas ferramentas, o presente estudo discorre sobre a avaliação dos resultados dos programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), que representam exemplos de práticas de gestão de pessoas, e que passam, como outras iniciativas da área, pela problemática da avaliação de resultados.

A avaliação dos resultados de gestão de pessoas é hoje um dos temas mais desafiadores para esta área e que vem recebendo investimentos cada vez maiores, ou seja, nela insere pessoas normais somados com especiais.

Nas questões relacionadas à gestão dos programas de qualidade de vida no trabalho, muitas expectativas de resultados são levantadas: melhor percepção de bem-estar para as pessoas, o que influencia direta ou indiretamente na produtividade e nos resultados financeiros da organização.

5.2 Fatores Relacionados à Qualidade De Vida No Trabalho

No fator satisfação com as condições de trabalho, 88% das pessoas com deficiência reconhecem o empenho da empresa em adequar às condições de trabalho e os avanços conseguidos nos últimos anos (PASTORE 2000).

No fator satisfação com o uso e desenvolvimento de suas capacidades, os resultados encontrados indicam que as pessoas estão satisfeitas com a relação de adequação entre suas funções e suas capacidades, considerando que existem possibilidades de integrar o planejamento e a execução do trabalho, as informações necessárias para a realização dos trabalhos e existem possibilidades de aplicação dos conhecimentos e habilidades adquiridos.

Qualidade de Vida no Trabalho é um conceito em gestão de pessoas que vem sendo constantemente desenvolvido e utilizado por empresas que procuram excelência em todo o seu conjunto. Apresentando Qualidade de Vida no Trabalho NASCIMENTO e PESSOA (2007) *apud* Albuquerque e França (1998) demonstram que:

A qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para a realização do trabalho.

Pode-se constatar a realidade de uma empresa que, muito provavelmente, está à frente da maioria das empresas do país em relação a essa dimensão da diversidade, mas que também reconhece suas fragilidades e tem interesse em conhecê-las, o que pode ser verificado na apresentação de seus resultados.

A percepção da diversidade como questão social é privatizada pela empresa, que assume em seus princípios de responsabilidade socioambiental seu compromisso social com essa questão, e não apenas cumprindo a lei como obrigação a ser realizada.

Walton apud Fernandes (1989, p. 10) enfatiza que a QVT está relacionada à "[...] valores ambientais e humanísticos negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade industrial e do crescimento econômico".

Walton estabeleceu oito fatores determinantes para a QVT, que podem ser visualizados a seguir:

Quadro 1: Critérios de Walton para Qualidade de Vida no trabalho

Critérios	Indicadores
1 – Compensação justa e adequada	Salário
	Jornada de Trabalho
2 – Condições de trabalho	Ambiente Físico Seguro e saudável
	Salubridade
3 – Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia
	Estima
	Capacitação Múltipla
	Informações sobre o trabalho
4 – Oportunidade de crescimento e segurança	Carreira
	Desenvolvimento Pessoal
	Estabilidade no Emprego
5 – Integração Social na Organização	Ausência de Preconceitos
	Habilidade Social
	Valores Comunitários
6 - Cidadania	Direitos garantidos
	Privacidade
	Imparcialidade
7 – Trabalho e espaço total de vida	Liberdade de Expressão
	Vida Pessoal Preservada
	Horários previsíveis
8 – Relevância Social do Trabalho	Imagem da Empresa
	Responsabilidade Social da Empresa

Fonte: Walton (apud França, 1996, p 32)

Ainda de acordo com Walton apud Fernandes (1989, p. 10) complementa esses critérios com objetivo de:

[...] atendimento das necessidades e aspirações dos trabalhadores, incluindo aspectos relacionados a uma maior participação do empregado nas decisões que lhe dizem respeito, orientando-se em direção à democracia industrial, à humanização do trabalho, enfatizando a responsabilidade social das empresas.

Contudo, a gestão da diversidade mostra-se complexa, porquanto, apesar do predomínio de concordância com algumas concepções na organização, tornando a administração da coexistência de concepções, às vezes, antagônicas, um desafio para a área de gestão de pessoas.

Em relação aos fatores de qualidade de vida no trabalho, de forma geral, as pessoas com deficiência estão satisfeitas com os aspectos pesquisados. No entanto os fatores relacionados à remuneração e às oportunidades de crescimento profissional indicam insatisfação de mais de 30% das pessoas com deficiência na empresa. (PASTORE, 2000).

Verifica-se, ainda, que a percepção dos benefícios da contratação de pessoas com deficiência está associada com as ações de sensibilização, o que implica também que, aumentando-se as ações de sensibilização, aumenta-se esse tipo de percepção entre as pessoas.

Também é importante ressaltar a especificidade do estudo de caso que contempla uma empresa que faz questão de associar seu nome ao de uma organização socialmente responsável e que pretende ser um vetor de transformação social. Isso confirma as conclusões de (BOGDAN 2004), que afirmam que “a questão da gestão da diversidade faz parte de um contexto organizacional específico”, que varia de empresa para empresa e que depende de muitos fatores, tais como: definição das políticas e estratégias da empresa junto ao mercado e aos funcionários, capital para investimento em modificações das condições de trabalho e vontade política dos dirigentes.

As pesquisas sobre essa nova realidade nas organizações são necessárias, tanto para criticar as práticas existentes quanto para indicar possibilidades de introduzir outra lógica nas relações de trabalho, a lógica da inclusão.

Essa nova lógica tem como premissa substituir a busca por um homem ideal e padronizado pela adequação das condições e práticas de trabalho, de forma a acolher as diferenças. Ainda que a inclusão dessas pessoas mantenha as contradições próprias às relações de trabalho capitalistas, transformando as diferenças em mercadoria e em diferencial competitivo para as organizações, ela abre possibilidades para um ordenamento social menos discriminatório.

É importante sublinhar que, embora o estudo contemple um caso específico, ele permitiu colocar à prova os construtos de concepções de deficiência e de ações de adequação das condições e práticas de trabalho, demonstrando sua fertilidade tanto para diagnóstico quanto para o planejamento de ações de inserção e gestão do trabalho de pessoas, além de demonstrar a capacidade heurística do modelo de análise proposto para a pesquisa. VIEIRA e LIMONGI-FRANÇA (2005) desenvolveram um quadro com definições de variados autores sobre QVT;

Tabela 1 – Definições sobre qualidade de vida

Definições sobre QVT	Principais estudiosos em QVT
<i>“Humanização do trabalho e responsabilidade social das empresas, envolvendo o atendimento das necessidades e aspirações do indivíduo”</i>	Walton (1973)
<i>"ações e diagnósticos envolvendo melhorias e motivações gerenciais visando propiciar condições adequadas de desenvolvimento das relações humanas para a realização do trabalho"</i>	Albuquerque (1992)
<i>“conjunto de ações de uma empresa que envolvem diagnósticos e implantação de melhorias e inovações dentro e fora do trabalho”</i>	Limongi-França (1996)
<i>“QVT está associada à melhoria das condições físicas, atendimento das reivindicações dos trabalhadores e ampliação do conjunto de benefícios”</i>	Fernandes (1996)

Fonte: dados do pesquisador, 2014; Quadro 1: Definições sobre Qualidade de Vida no Trabalho.

Seguindo com a definição de QVT, conforme VASCONCELLOS (2001) *apud* SUCESSO (1998), a qualidade de vida no trabalho abrange:

- Renda capaz de satisfazer às expectativas pessoais e sociais;
- Orgulho pelo trabalho realizado;
- Vida emocional satisfatória;

- Autoestima;
- Imagem da empresa/instituição junto à opinião pública;
- Equilíbrio entre trabalho e lazer;
- Horários e condições de trabalhos sensatos;
- Oportunidades e perspectivas de carreira;
- Possibilidade de uso do potencial;
- Respeito aos direitos; e
- Justiça nas recompensas.

E para demonstrar o efetivo resultado que uma política de QVT pode proporcionar, Vasconcellos (2001) *apud* Silva e De Marchi (1997), afirma isto quando informa que:

A adoção de programas de qualidade de vida e promoção da saúde proporcionariam ao indivíduo maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação, maior eficiência no trabalho, melhor autoimagem e melhor relacionamento. Por outro lado, as empresas seriam beneficiadas com uma força de trabalho mais saudável, menor absenteísmo/rotatividade, menor número de acidentes, menor custo de saúde assistencial, maior produtividade, melhor imagem, e por último, um melhor ambiente de trabalho.

Diante disso é perceptível que a valorização da QVT é fundamental numa organização para que ela possua uma equipe motivada, produtiva, saudável e que contribui para o seu desenvolvimento e consolidação na oferta de bens e serviços com qualidade e eficiência.

5.3 Aspectos Metodológicos

Aqui tratou-se de expor os métodos utilizados para a elaboração do presente trabalho captação dos objetivos traçados, quais sendo eles: natureza da pesquisa, método de abordagem, métodos de procedimento, sujeito da pesquisa, técnicas de pesquisa e análise dos dados e interpretação dos resultados.

5.4 Natureza da Pesquisa

Em relação à natureza da pesquisa, ela caracteriza-se como descritiva, que segundo GIL (1999), permite ao pesquisador identificar e descrever características de determinada população e, também, estabelecer relações entre variáveis. Desse modo, este trabalho tem como um de seus objetivos estabelecer as variáveis que determinam percepção da QVT no ambiente de trabalho do setor de Correspondente Bancário da Habitar Imobiliária.

O método científico de abordagem utilizado neste trabalho foi o *método indutivo*, com o objetivo de atingir o resultado desejado. Esse método trata diretamente da análise de um fenômeno, iniciando com uma abordagem específica com a finalidade de se chegar ao fato ou a conclusões mais abrangentes. Segundo Rampazzo (2005), a indução fundamenta-se na generalização de características comuns a certo número de casos que foram observados a demais casos que ocorrerem, futuramente, com as mesmas características.

5.5 Método de Abordagem

O desenvolvimento da pesquisa se deu por meio de *levantamento (survey)* que segundo Gil (1999), como o planejamento da pesquisa que adota a interrogação direta de pessoas que tem seu comportamento alvo de estudo. Ainda segundo o autor, para as informações obtidas junto aos participantes da pesquisa é implantada a análise quantitativa. Portanto, nesse estudo a coleta de dados teve caráter quantitativo e teve como público alvo os colaboradores do setor de correspondente bancário da Imobiliária Habitar, com a finalidade de identificar como é percebida a Qualidade de Vida no Trabalho.

5.6 Técnicas de Pesquisa

As técnicas de pesquisa fazem referência às ferramentas utilizadas para o levantamento dos dados necessários a um estudo científico. Segundo Gil (1999), as principais técnicas de pesquisa são: observação, questionário, entrevista, escalas sociais, utilização de documentos e testes experimentais.

Visando o levantamento de dados necessários à realização desse estudo, optou-se pela aplicação de questionário estruturado como técnica de pesquisa. Segundo Gil (1999, p. 128)

O questionário trata-se de uma técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões, apresentadas por escrito à pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas e etc.

Ao contrário da realização de entrevistas e outras técnicas de pesquisa que demandam mais tempo e dedicação do entrevistado/pesquisando, a aplicação de questionário tem sua vantagem principal a facilidade de entendimento e aplicação com o público alvo e, também, por não exigir muito tempo no seu preenchimento.

5.7 Análise de Dados e Interpretação de Resultados

A coleta dos dados necessários para a análise do tema proposto foi feita por meio de questionário e foi aplicado junto aos cinco colaboradores do setor de correspondente bancário da Imobiliária Habitar e foi elaborado de acordo com a perspectiva dos objetivos traçados para a pesquisa.

Composto por oito questões, todas elas fechadas, onde foram oferecidas alternativas de respostas em todas elas, não permitindo mais de uma resposta por questão. Embasadas no referencial teórico, priorizou-se caracterizar as alternativas, que compunham o questionário, pelas experiências e fatores reconhecidos e identificados no dia a dia do labor dos empregados da Imobiliária Habitar lotados no setor de correspondente bancário.

Todas as questões propostas foram apresentadas de forma a coletar informações que embasassem e delimitassem os objetivos específicos deste trabalho. A aplicação do questionário se deu de forma tranquila, nos meses de janeiro a março de 2014. O questionário foi aplicado a cinco colaboradores do setor de correspondência bancária da imobiliária, no entanto, apenas três retornaram com o questionário respondido, compreendendo um percentual de sessenta por cento de participantes que embasaram esta pesquisa.

Para tratar e analisar os dados coletados foi utilizado o Excel, por meio de tabulação. Gil (1999) defende que a tabulação trata-se do processo de agrupar e contar os casos que fazem parte da mesma categoria de análise.

5.8 Análise de Resultados

A partir de agora serão apresentados os principais resultados obtidos após a ponderação e análise dos resultados obtidos com a coleta de dados através da aplicação do formulário da pesquisa.

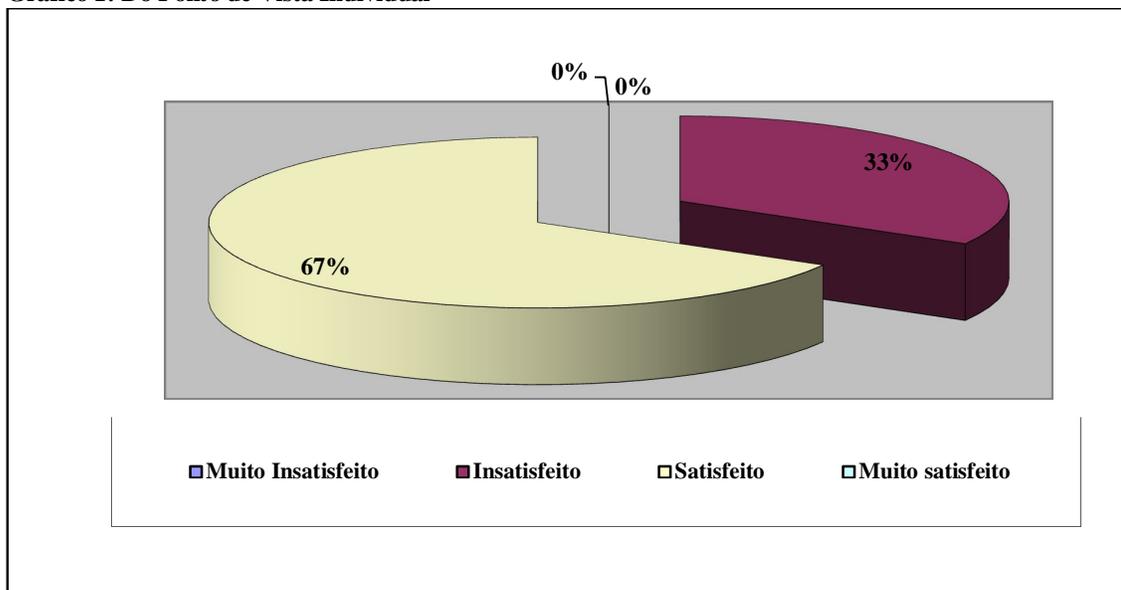
5.9 Resultados Obtidos

Com base nos questionários respondidos, obtiveram-se os seguintes resultados:

Das oito questões principais apresentadas, cinco tinham quatro subitens, uma tinha três e por fim duas questões contavam com cinco subitens, com quatro alternativas de respostas cada, sendo as opções de resposta “Muito satisfeito”, “Satisfeito”, “Insatisfeito” e por último, “Muito Insatisfeito”. Todas as questões sendo do tipo fechadas e tiveram o tratamento e análise dos dados por meio de tabulação, sendo utilizados gráficos para expor seus resultados. Não iremos analisar as respostas dos subitens isoladamente uma a uma, porém, analisaremos a questão como um todo de forma a ter uma compreensão mais abrangente sobre o tema principal da pergunta.

A *questão 01*, subdividida em quatro pontos, trata da satisfação com a remuneração percebida pelo empregado:

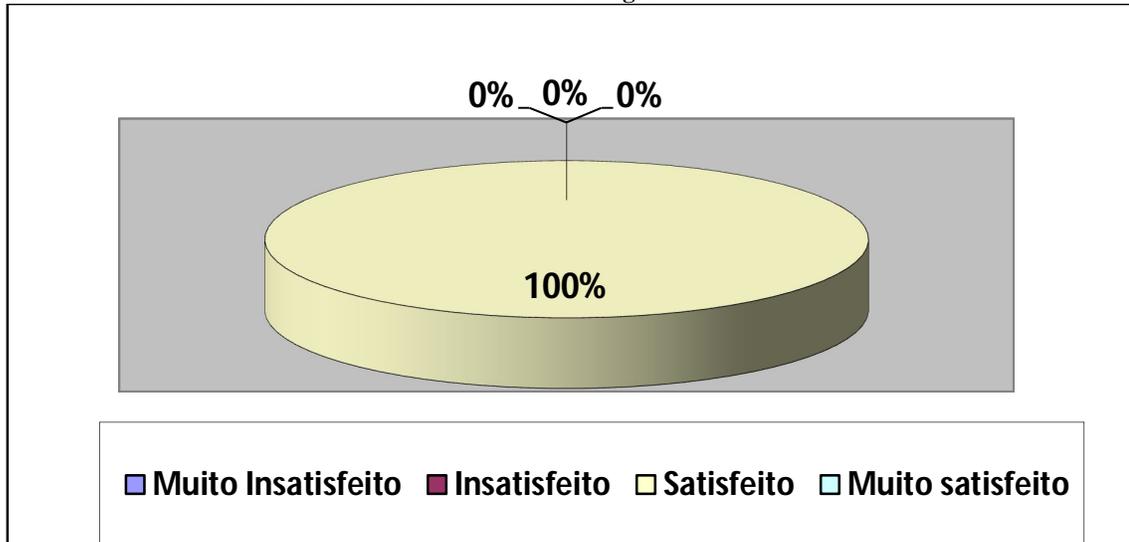
Gráfico 1: Do Ponto de Vista Individual



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Os dados retornaram que 67% dos empregados estão satisfeito com a remuneração, do ponto de vista individual.

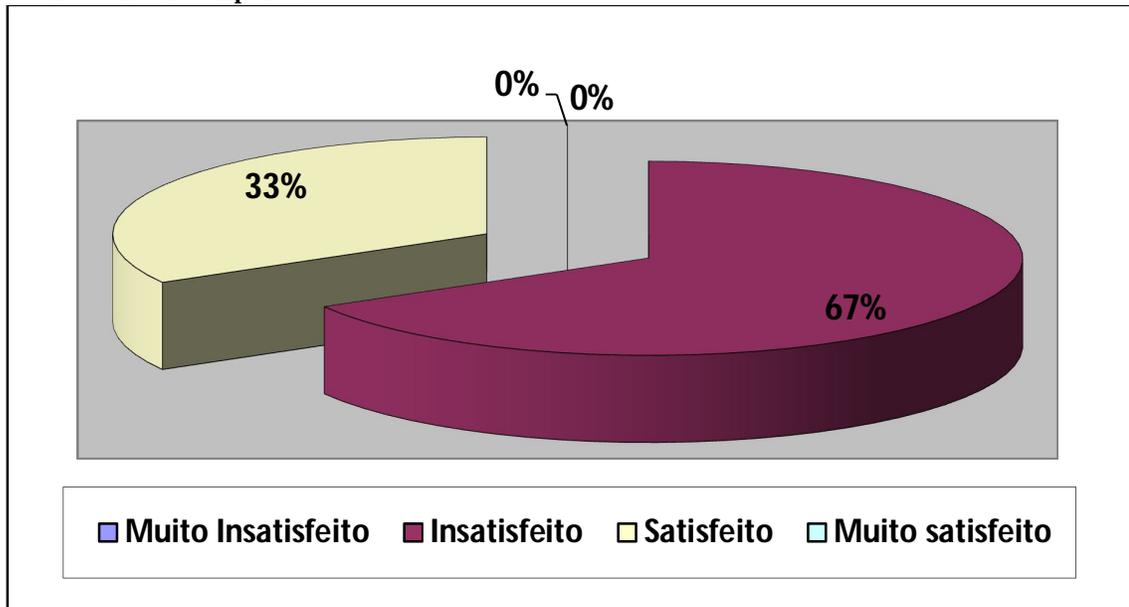
Gráfico 2: Ponto de vista frente aos salários de outros colegas



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014

Os dados coletados apresentam que todos estão satisfeitos com a remuneração frente aos salários dos outros colegas de profissão.

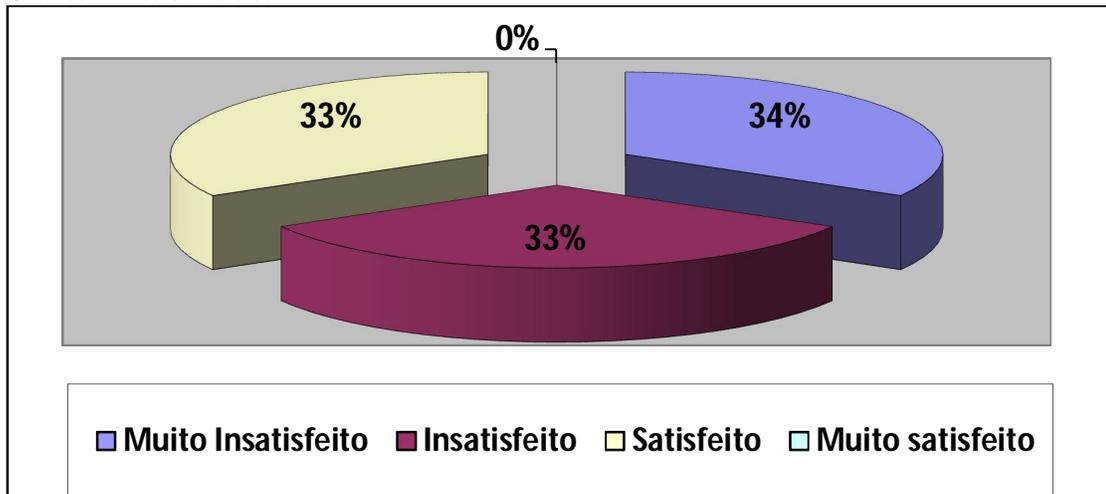
Gráfico 3: Das recompensas



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Aqui os dados apontam que 67% dos entrevistados estão insatisfeitos com a política de recompensas adotadas pela organização.

Gráfico 4: Dos benefícios

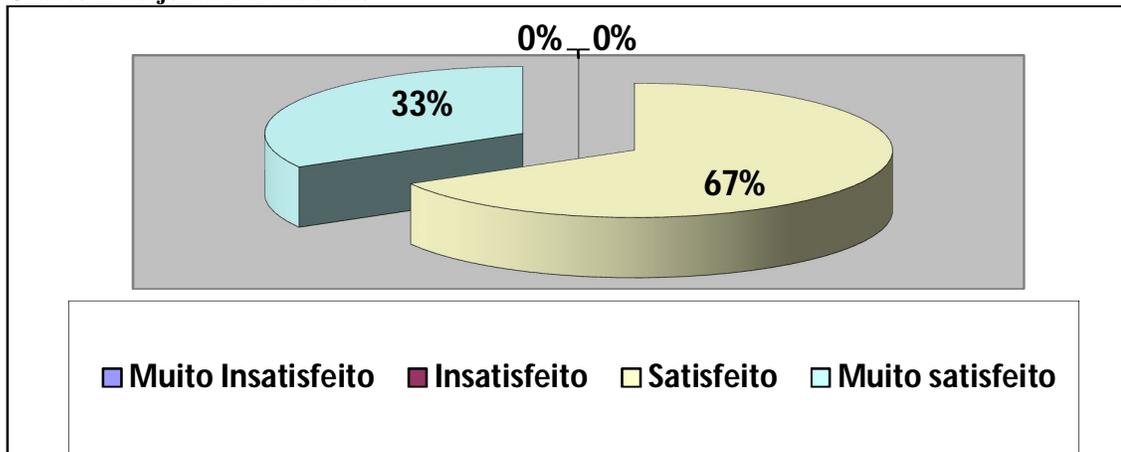


Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

O resultado obtido, cujos dados tabulados estão expostos neste gráfico, denota que é perceptível, no geral, que há um equilíbrio de opinião a respeito dos benefícios concedidos pela empresa. É prudente analisar o que motiva a insatisfação neste quesito para que esta insatisfação não se propague entre os outros colaboradores.

A *questão 02* trata da satisfação com as condições de trabalho de uma forma geral. Buscou-se aqui identificar como o respondente se percebe no dia a dia da jornada de trabalho e como essa jornada tem influenciado na sua QVT:

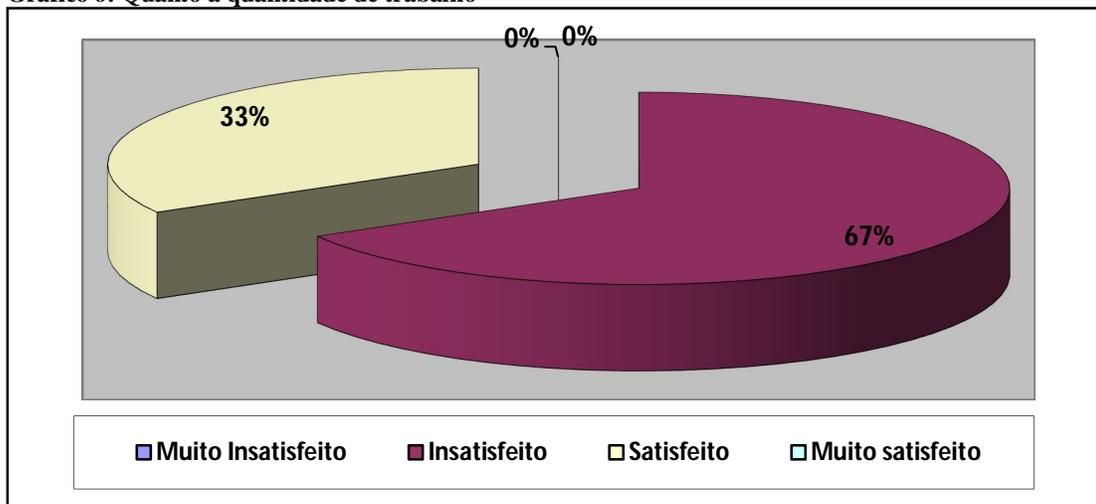
Gráfico 5: Da jornada de trabalho



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Os dados retornaram com a informação de que 67% dos empregados estão satisfeitos com a jornada de trabalho.

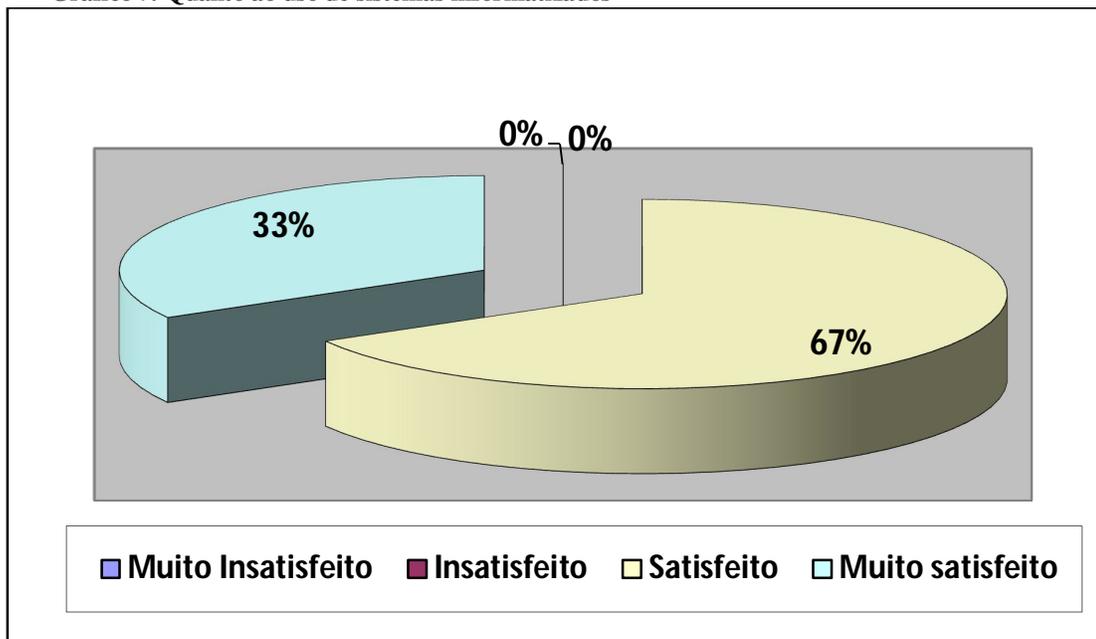
Gráfico 6: Quanto à quantidade de trabalho



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Já com relação à quantidade de trabalho desenvolvida durante a jornada de trabalho é motivo de insatisfação para 67% dos entrevistados.

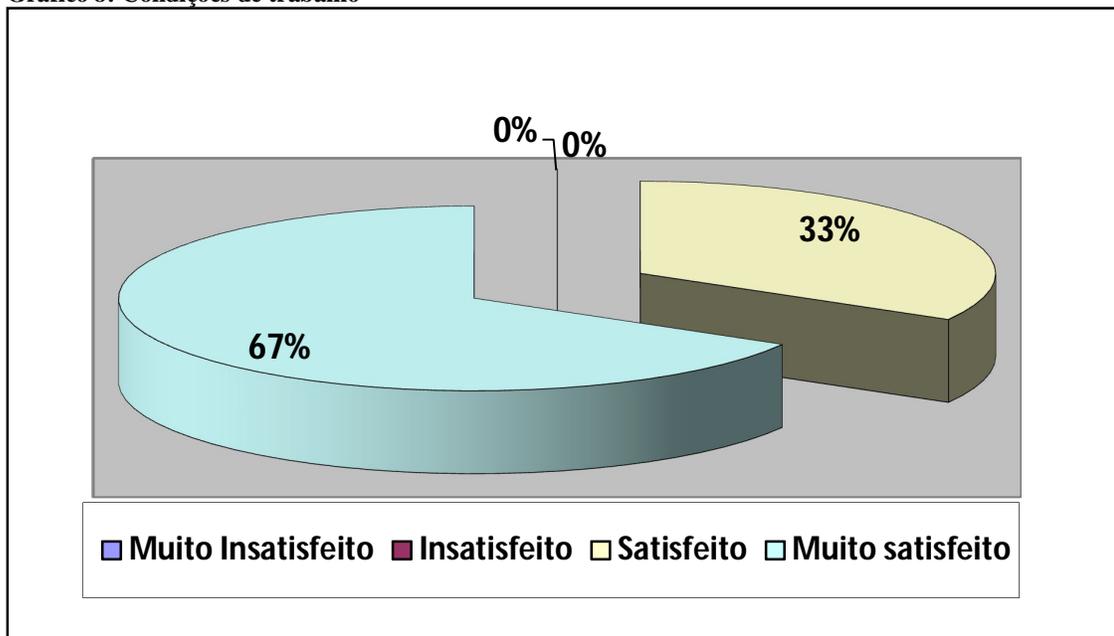
Gráfico 7: Quanto ao uso de sistemas informatizados



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Neste gráfico é demonstrado que 67% dos respondentes estão satisfeitos quanto ao uso de sistemas informatizados na organização.

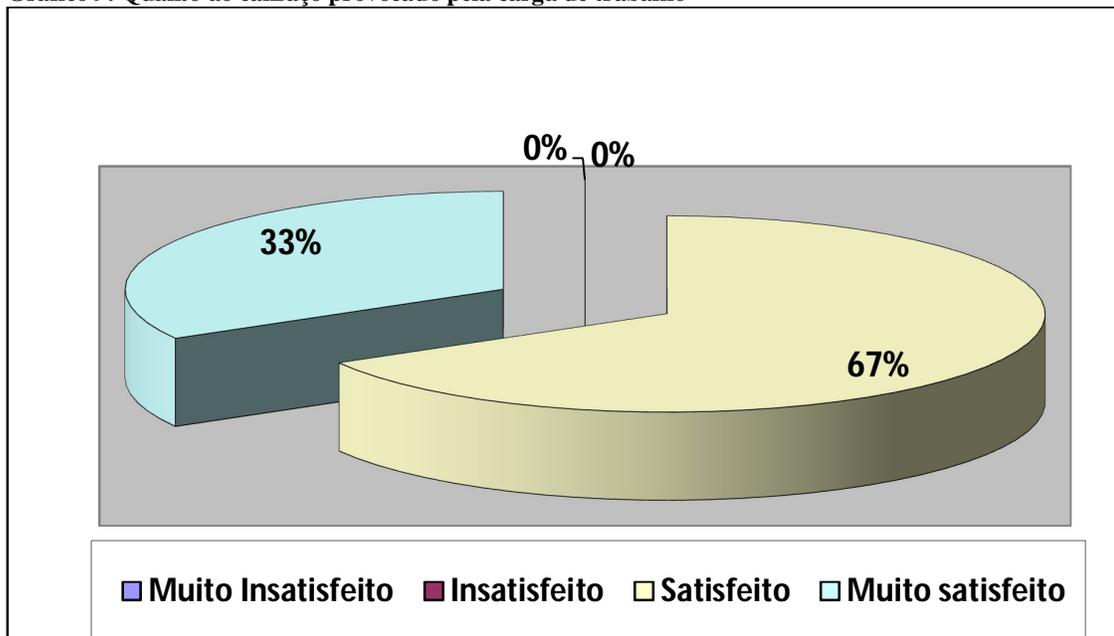
Gráfico 8: Condições de trabalho



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Os dados coletados apontam que 67% dos respondentes se encontram muito satisfeitos com as condições físicas do ambiente de trabalho.

Gráfico 9: Quanto ao cansaço provocado pela carga de trabalho

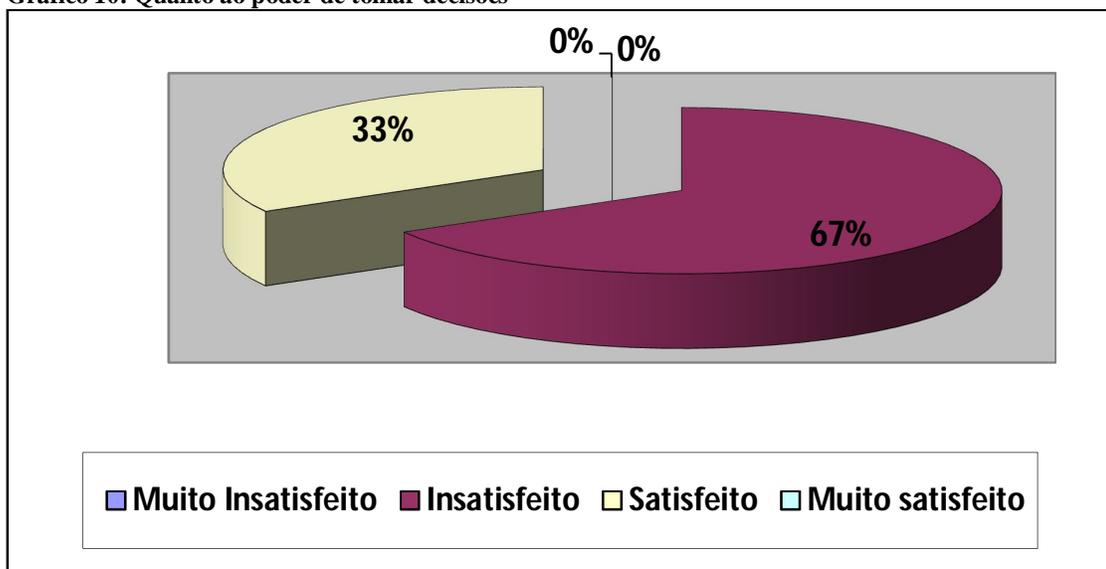


Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Neste gráfico 67% dos respondentes informaram que o trabalho desenvolvido na organização não é muito cansativo.

A *questão 03* trata da satisfação com o uso da capacidade pessoal durante a jornada de trabalho. O objetivo é identificar se é percebida pelo empregado a possibilidade de influenciar na resolução dos problemas diretamente ligados as suas atividades e como o empregado se percebe como contribuinte, ativo ou não;

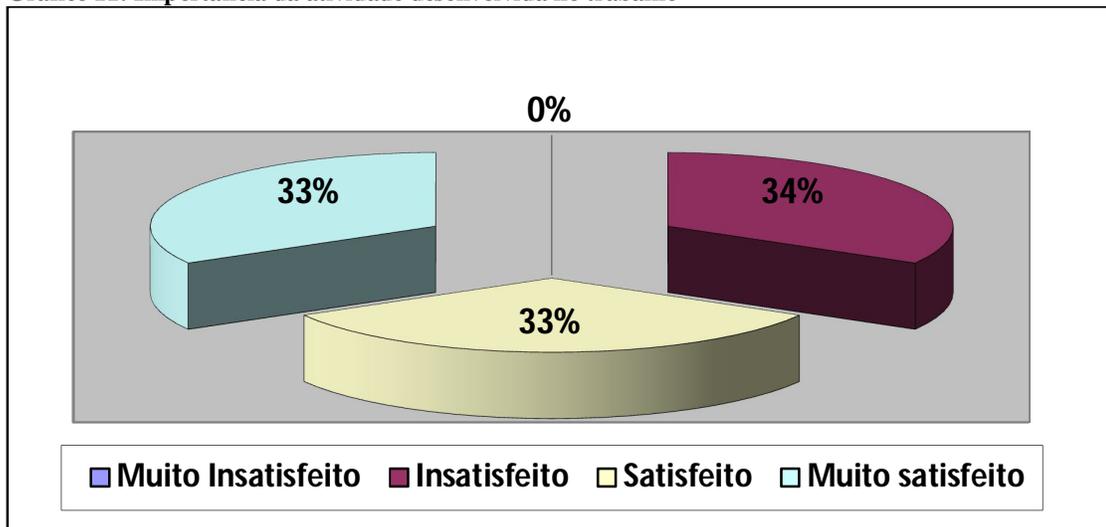
Gráfico 10: Quanto ao poder de tomar decisões



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Neste gráfico 67% dos respondentes informaram que estão insatisfeitos com a falta de autonomia em poder tomar decisões sobre as atividades desenvolvidas na organização.

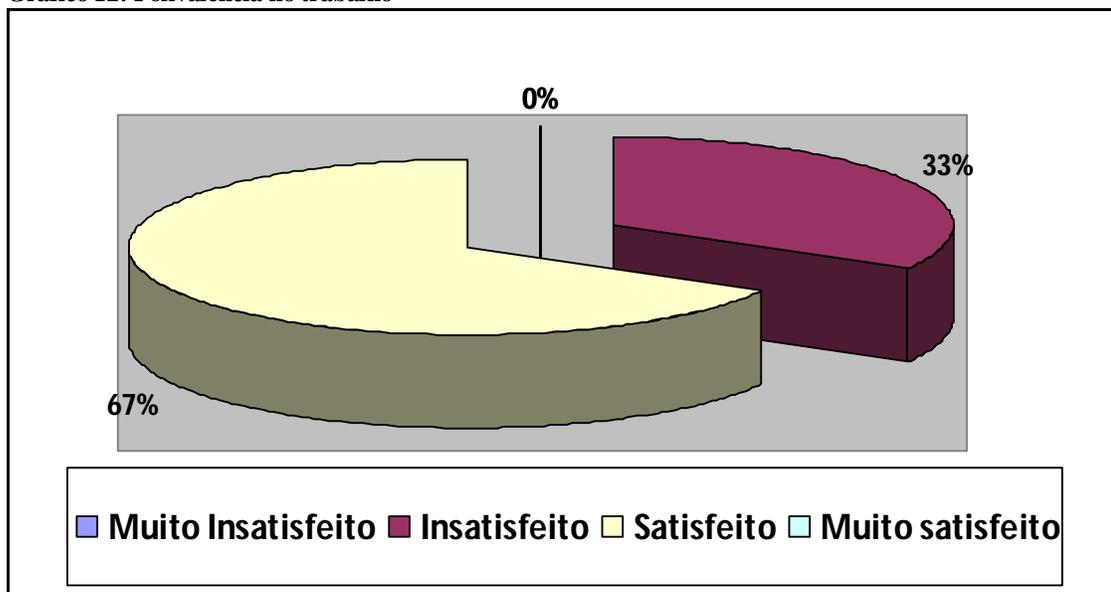
Gráfico 11: Importância da atividade desenvolvida no trabalho



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

O resultado obtido, cujos dados tabulados estão expostos neste gráfico, denota que há um equilíbrio de opinião sobre a importância das atividades desenvolvidas na organização. É prudente analisar o que motiva a insatisfação neste quesito para que esta insatisfação não se propague entre os outros colaboradores.

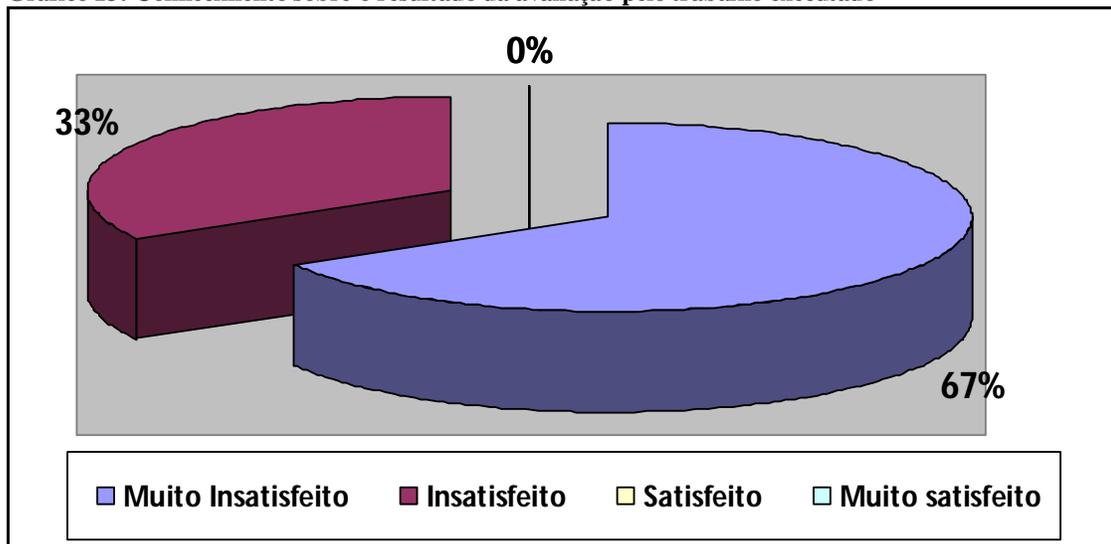
Gráfico 12: Polivalência no trabalho



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Neste gráfico 67% dos respondentes informaram que estão satisfeitos como a oportunidade de desenvolver novas tarefas nas atividades desenvolvidas na organização.

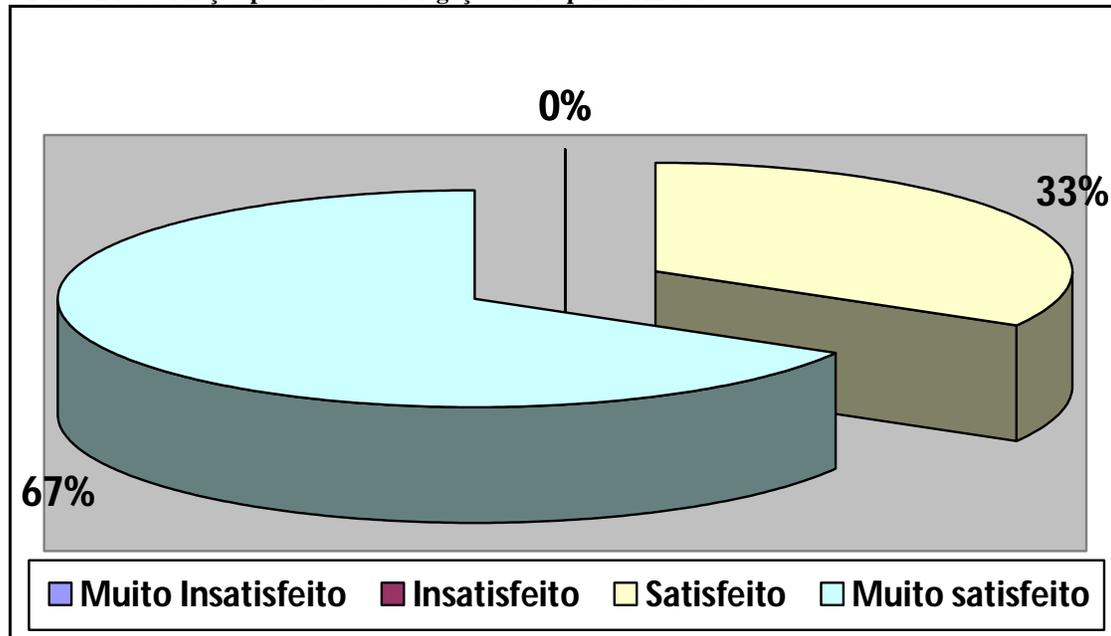
Gráfico 13: Conhecimento sobre o resultado da avaliação pelo trabalho executado



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Com base nos dados coletados, 67% dos respondentes informaram que estão muito insatisfeitos quanto ao conhecimento sobre sua avaliação de desempenho no trabalho.

Gráfico 14: Satisfação pessoal sob a delegação de responsabilidade



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

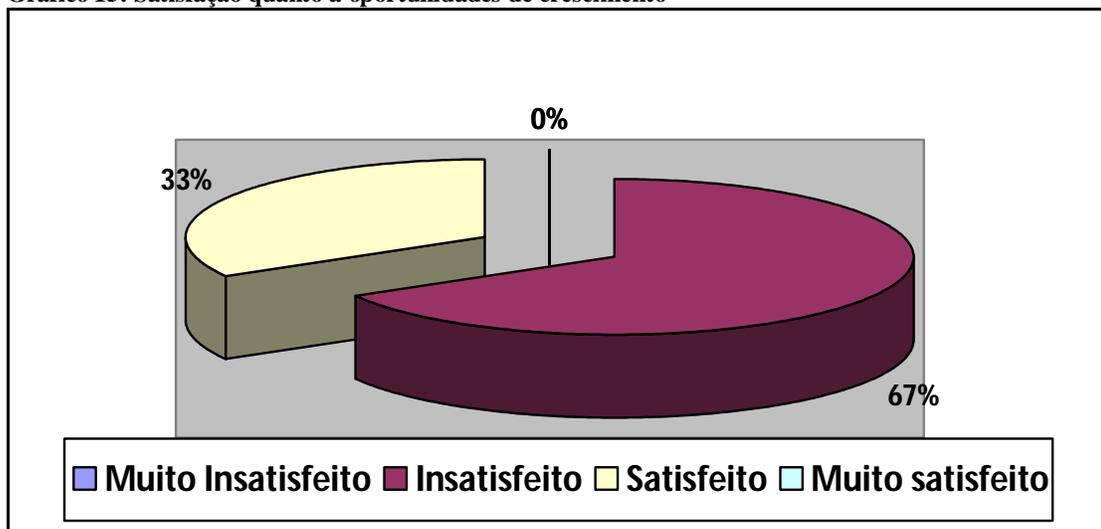
Este gráfico mostra que, com base nos dados coletados, 67% dos respondentes informaram que estão muito satisfeitos quanto a delegação de responsabilidades a eles atribuídas.

Embora haja uma tendência de satisfação neste quesito é bom estar alerta para que os dados que apontam a insatisfação noutros parâmetros não apresentem crescimento e venham a deteriorar os índices que apresentam uma boa classificação.

Uma equipe que se sinta bem no ambiente de trabalho, que se sinta segura e que tenha acesso às informações necessárias para o desenvolvimento de suas atividades, possivelmente, trabalhará com mais afinco e satisfação.

A *questão 04* trata da satisfação com as oportunidades que o empregado tem no ambiente de trabalho, como se percebe que há possibilidade de evoluir em conhecimento tanto nos processos de rotina do setor como também de crescimento pessoal e profissional;

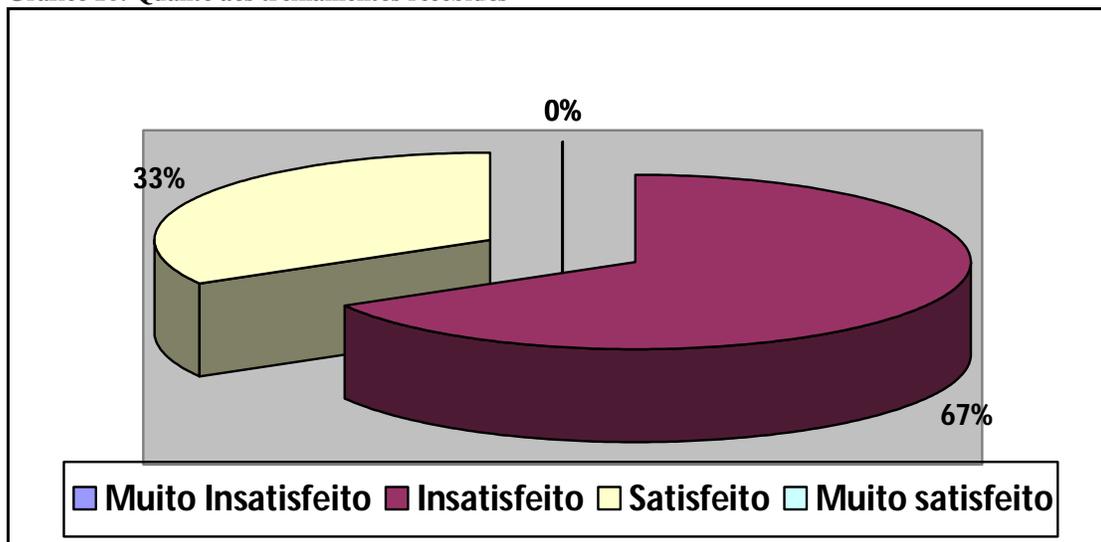
Gráfico 15: Satisfação quanto a oportunidades de crescimento



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Neste gráfico com base nos dados coletados, 67% dos respondentes informaram que estão insatisfeitos quanto às oportunidades de crescimento percebidas na organização.

Gráfico 16: Quanto aos treinamentos recebidos

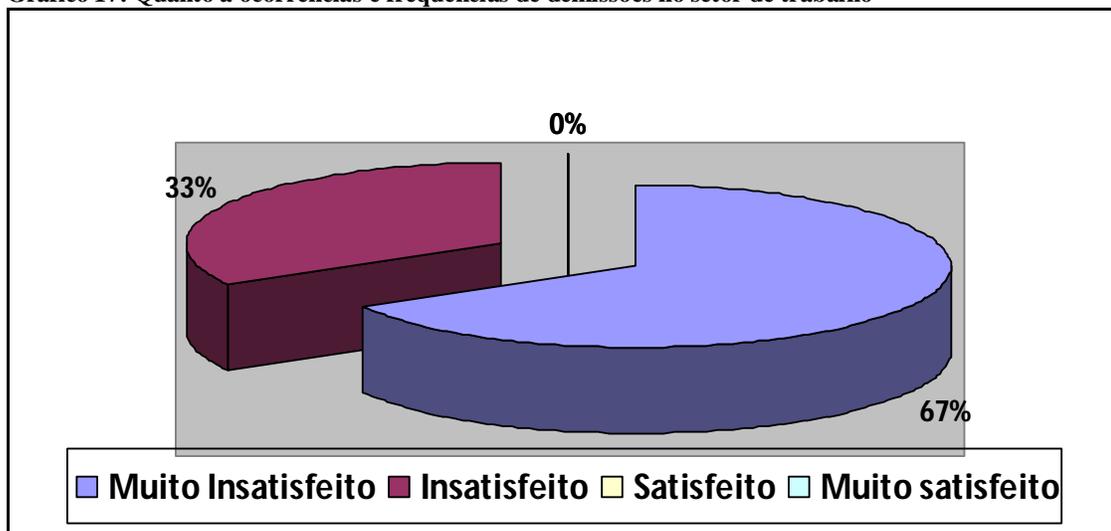


Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Com base nos dados coletados, 67% dos respondentes informaram que estão muito insatisfeitos quanto aos treinamentos recebidos.

Seria muito importante verificar o que está afetando este índice decorre da falta de treinamentos, do excesso de treinamentos que atrapalhem a rotina ou, se a qualidade dos treinamentos não permite absorver as informações necessárias ao pleno desenvolvimento das atividades dos respondentes.

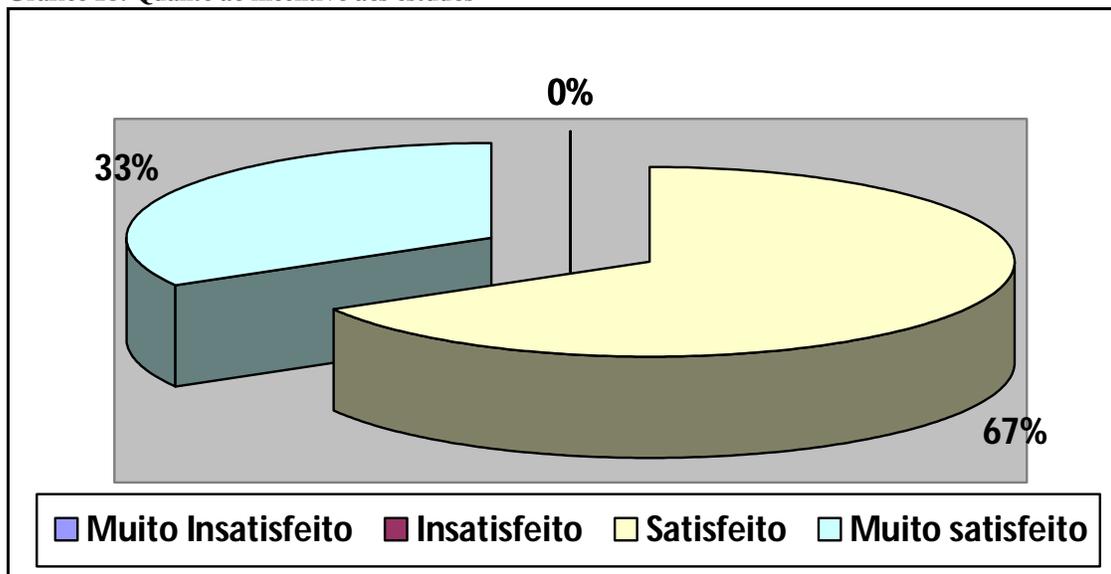
Gráfico 17: Quanto a ocorrências e frequências de demissões no setor de trabalho



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Os dados coletados retornaram com um índice de 67% para muito insatisfeitos dos respondentes com relação à frequência e a ocorrência de demissões no setor.

Gráfico 18: Quanto ao incentivo aos estudos



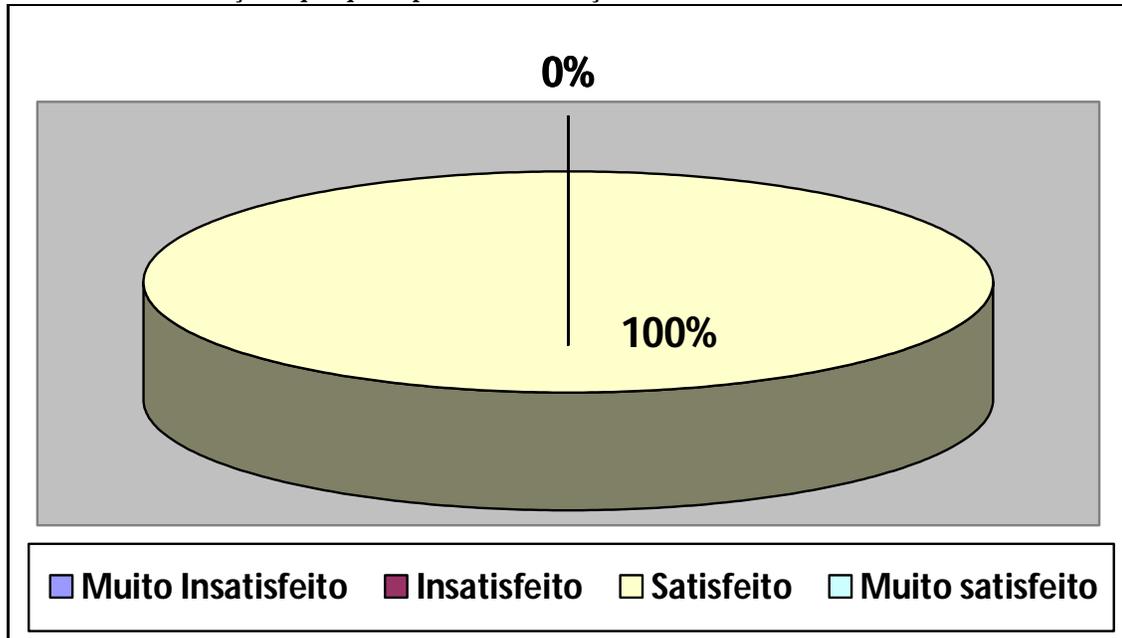
Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Com base nos dados coletados, 67% dos respondentes informaram que estão muito satisfeitos quanto aos incentivos, da organização, para que os empregados prossigam com os estudos.

Pelos dados que a pesquisa retornou há indícios favoráveis quando a organização incentiva seus colaboradores a prosseguir adquirindo conhecimento teórico regular. Sugere que há certa preocupação com o crescimento pessoal e profissional do empregado.

A *questão 05* trata da satisfação com a integração social promovida pela empresa;

Gráfico 19: Com relação a qualquer tipo de discriminação



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Os dados coletados apresentam que todos estão satisfeitos com a não discriminação de qualquer gênero no local de trabalho.

Gráfico 20: Relacionamento interpessoal

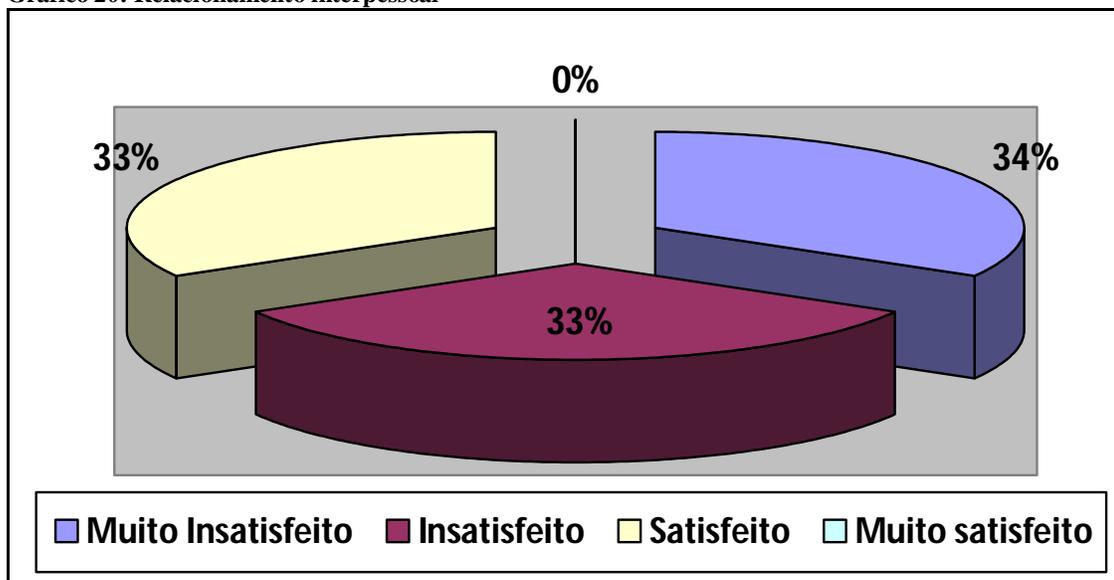
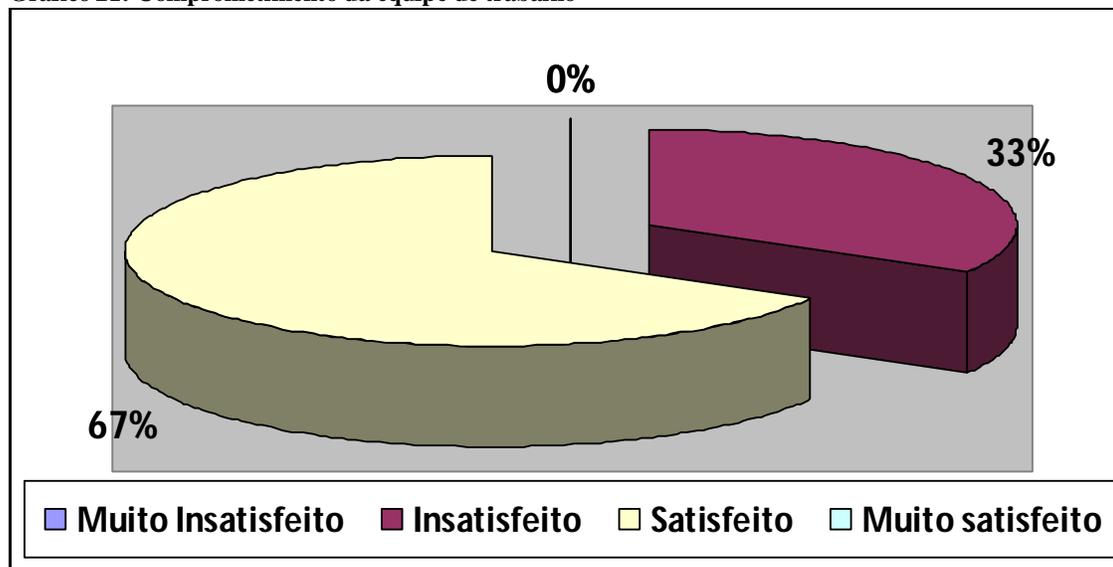


Figura 1 Fonte: Elaboração própria por coleta de dados, 2014.

O resultado obtido, cujos dados tabulados estão expostos neste gráfico, denota que há um equilíbrio de opinião sobre o relacionamento interpessoal entre os colegas de trabalho e seus chefes imediatos. Porém, com base nos dados apresentados, é prudente analisar o que motiva a insatisfação neste quesito para que esta insatisfação não se propague entre os outros colaboradores.

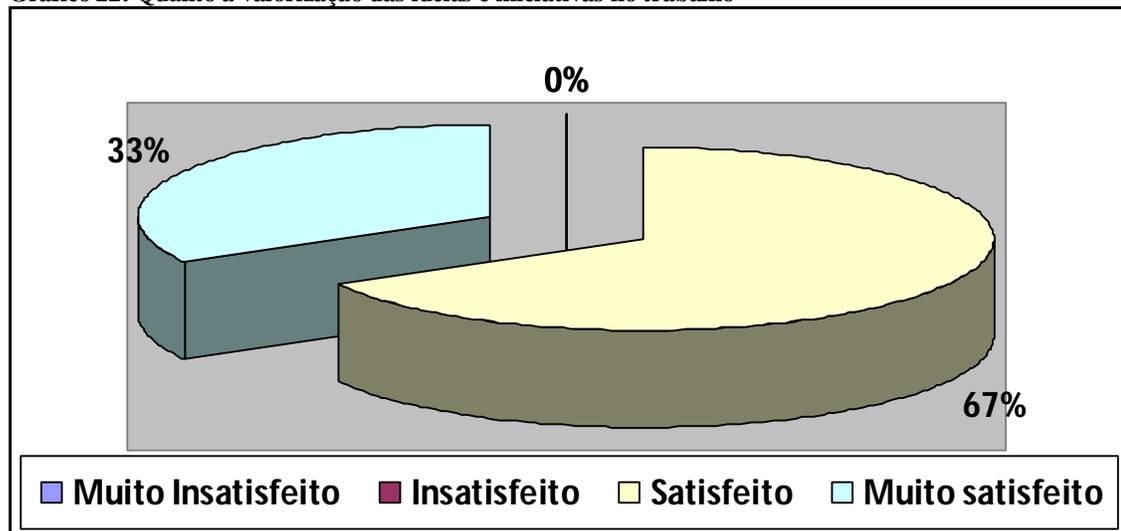
Gráfico 21: Comprometimento da equipe de trabalho



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Neste gráfico com base nos dados coletados, 67% dos respondentes informaram que estão satisfeitos quanto ao comprometimento da equipe no trabalho.

Gráfico 22: Quanto à valorização das ideias e iniciativas no trabalho

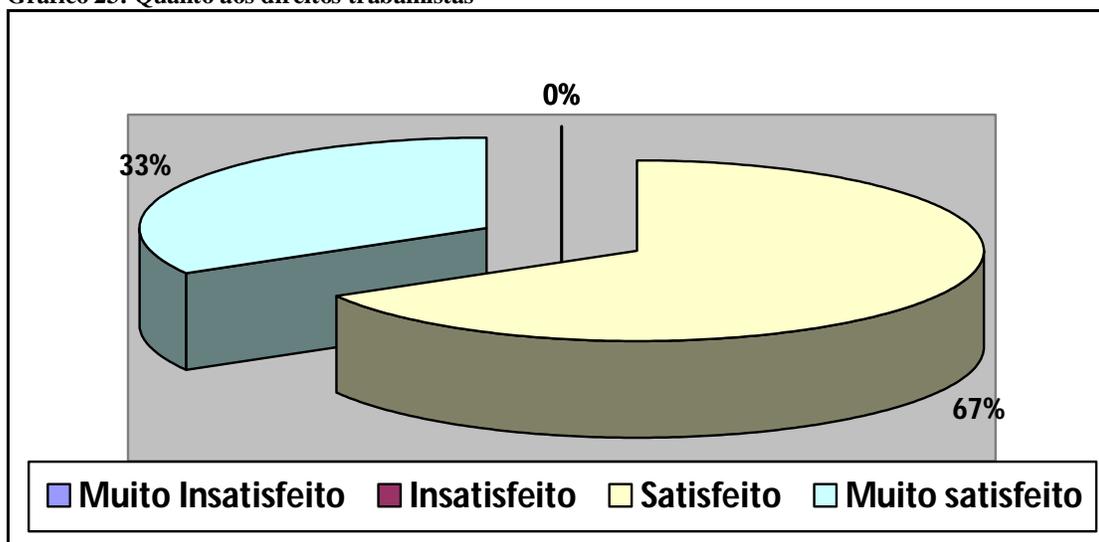


Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Com base nos dados coletados, 67% dos respondentes informaram que estão satisfeitos quanto à valorização das ideias no trabalho.

A *questão 06* buscou identificar a percepção de como é tratada questão do constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho;

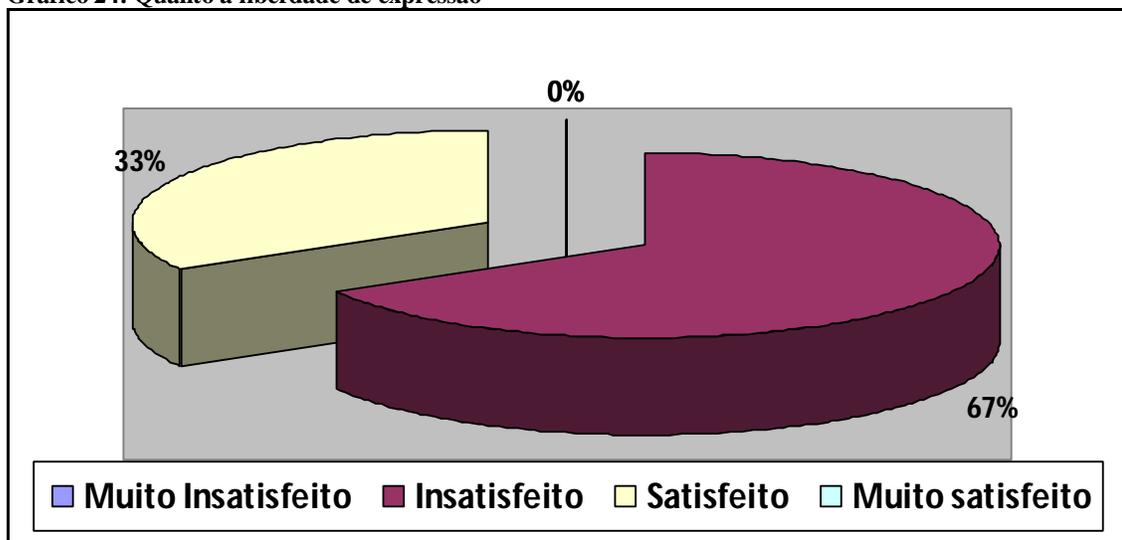
Gráfico 23: Quanto aos direitos trabalhistas



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Os dados coletados retornaram com um índice de 67% para o índice como de “Satisfeitos” dos respondentes com relação aos direitos trabalhistas.

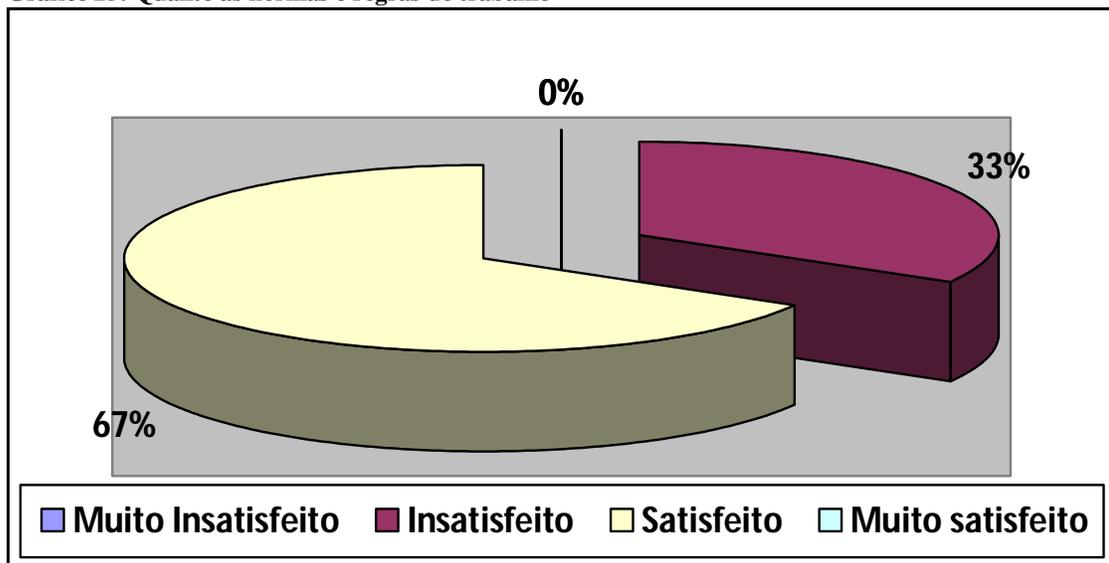
Gráfico 24: Quanto à liberdade de expressão



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Com base nos dados coletados, 67% dos respondentes informaram que estão insatisfeitos quanto à liberdade de expressão.

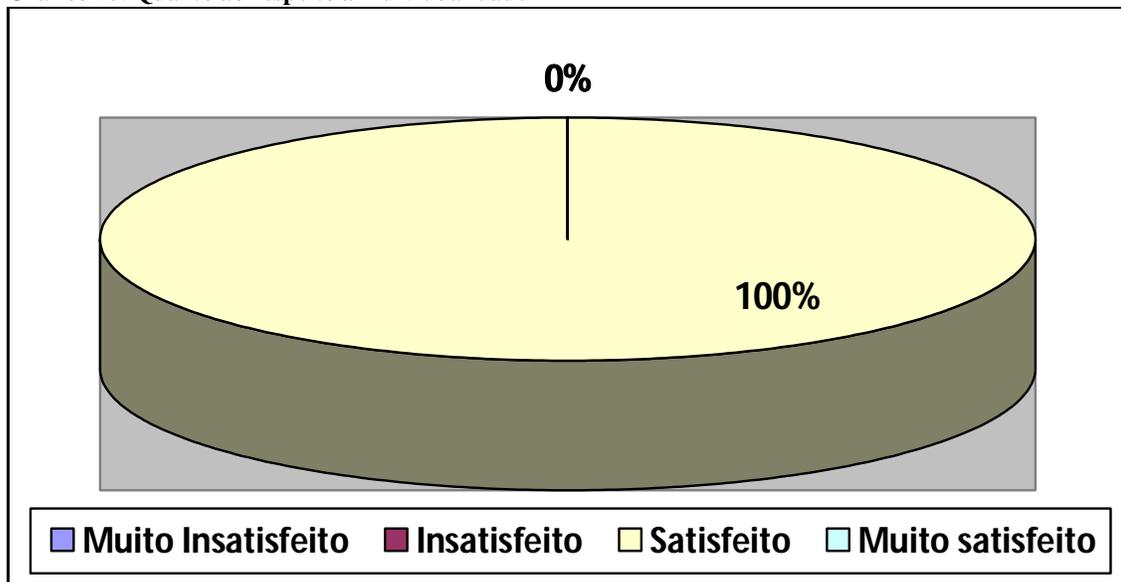
Gráfico 25: Quanto às normas e regras do trabalho



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Os dados coletados retornaram que 67% dos respondentes informaram que estão satisfeitos quanto às normas e regras adotadas no local de trabalho.

Gráfico 26: Quanto ao respeito à individualidade

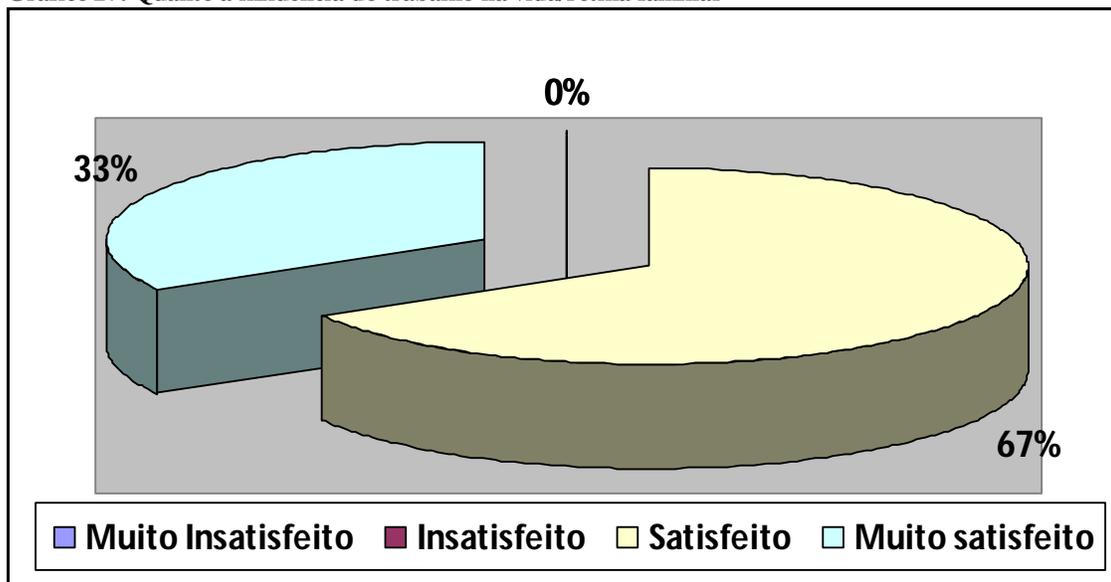


Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Os dados coletados apontam que todos estão satisfeitos quanto ao respeito à individualidade.

A *questão 07* buscou identificar a percepção do colaborador quando se trata da satisfação com a questão do espaço que o trabalho ocupa na vida do empregado:

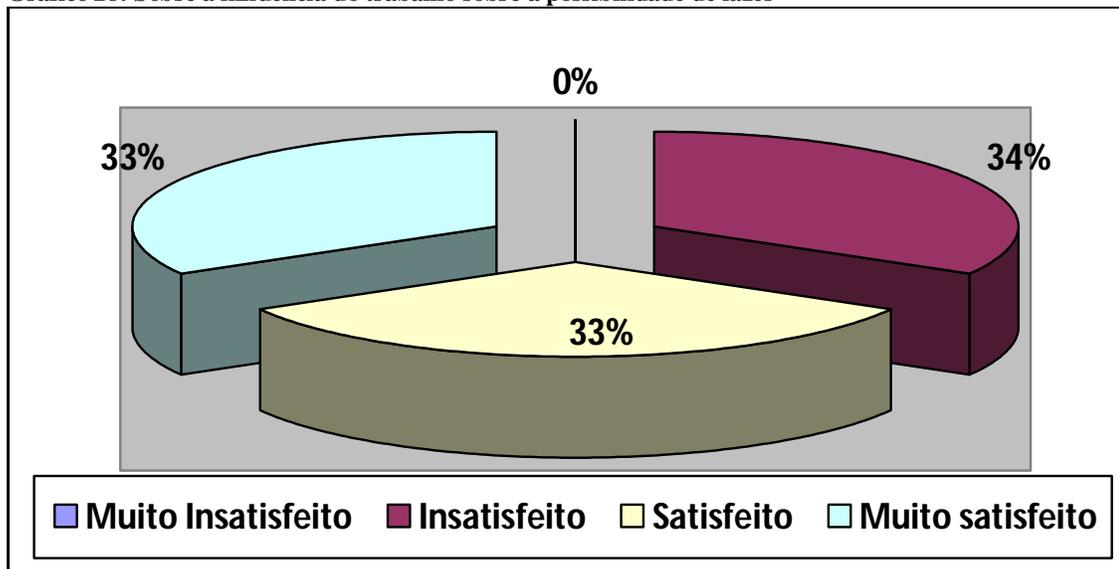
Gráfico 27: Quanto à influência do trabalho na vida/rotina familiar



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Os dados coletados retornaram que 67% dos respondentes informaram que estão satisfeitos quanto à influência do trabalho na vida ou rotina familiar.

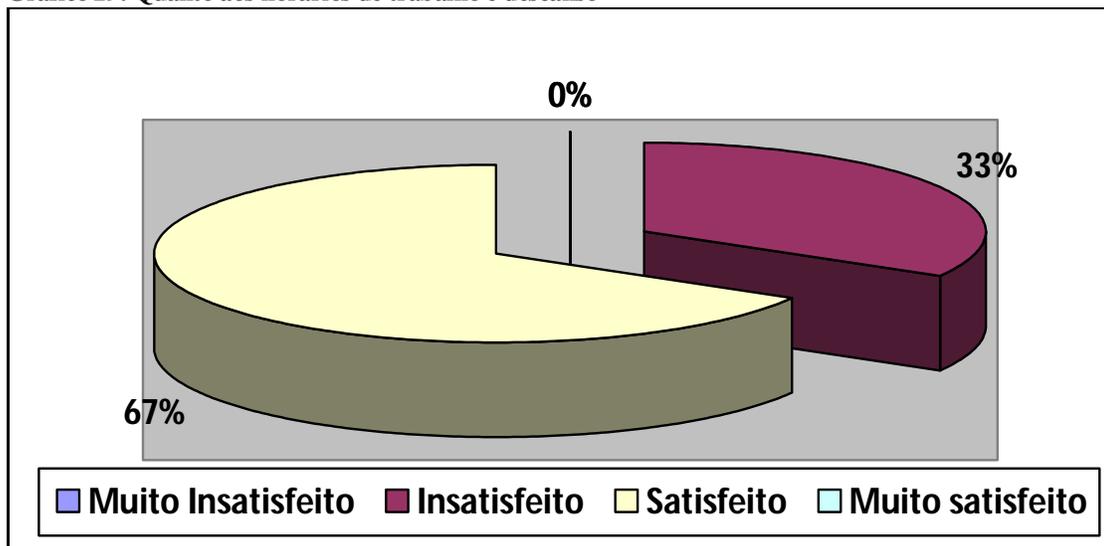
Gráfico 28: Sobre a influência do trabalho sobre a possibilidade de lazer



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Conforme dados tabulados expostos neste gráfico, foi percebido que há um equilíbrio de opinião sobre a influência do trabalho sobre a possibilidade de lazer. É prudente analisar o que motiva a insatisfação neste quesito para que esta insatisfação não se propague entre os outros colaboradores.

Gráfico 29: Quanto aos horários de trabalho e descanso

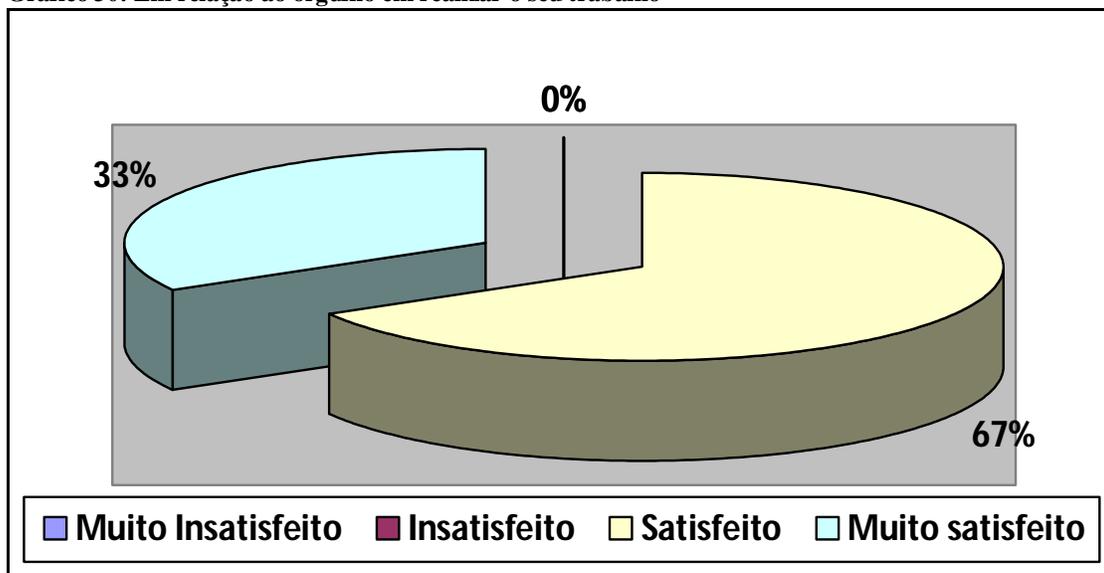


Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Com base nos dados coletados, 67% dos respondentes informaram que estão satisfeitos quanto aos horários de trabalho e de descanso durante a jornada de trabalho.

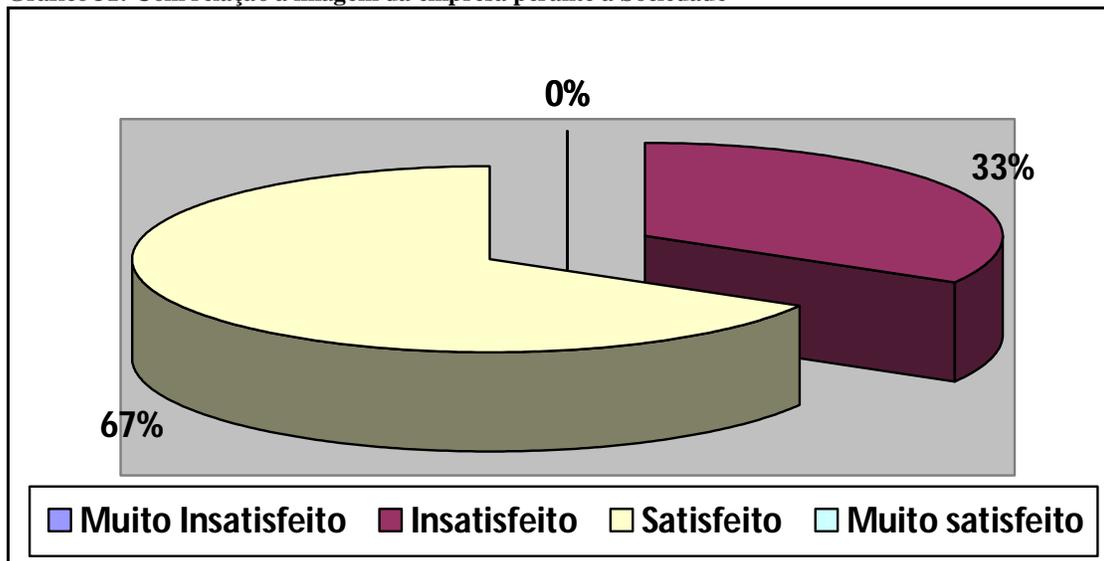
E, finalmente, *questão 08* trata da satisfação com a questão da relevância social e importância do seu trabalho:

Gráfico 30: Em relação ao orgulho em realizar o seu trabalho



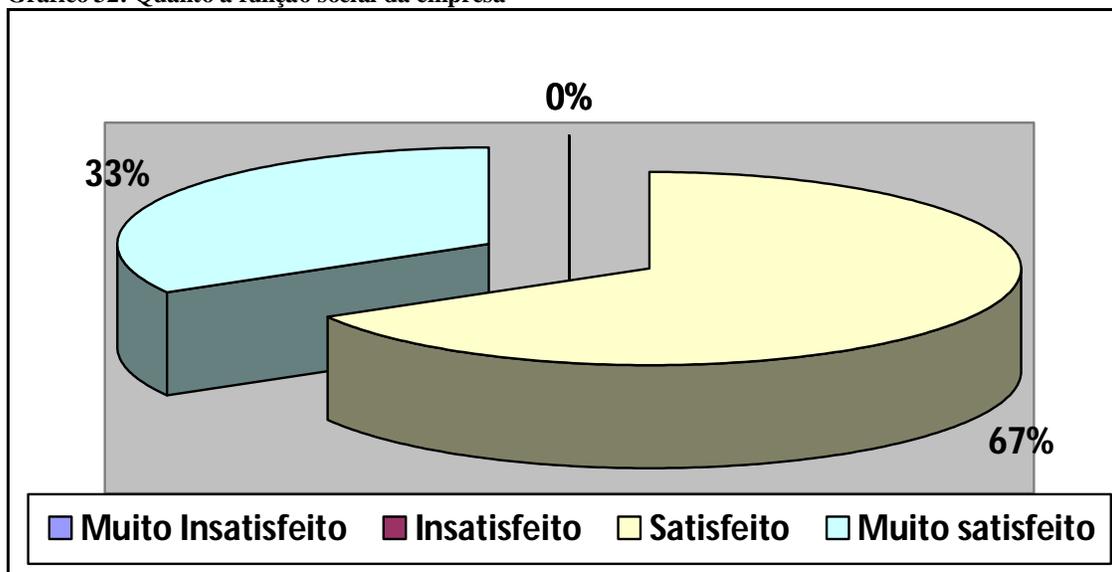
Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Com base nos dados coletados, 67% dos respondentes informaram que estão satisfeitos quanto ao sentimento de orgulho em realizar suas tarefas.

Gráfico 31: Com relação a imagem da empresa perante a Sociedade

Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

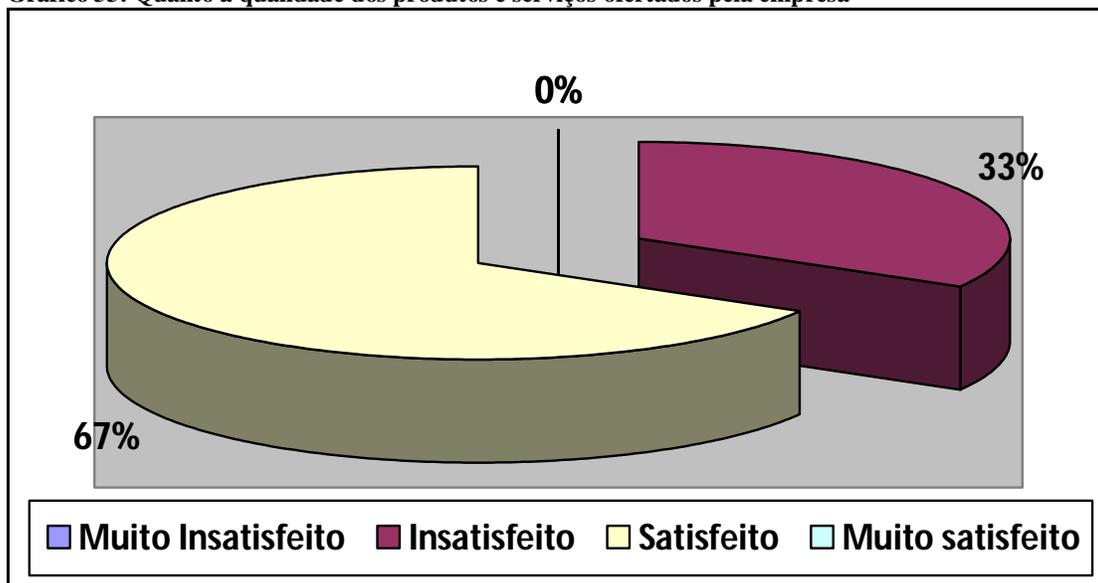
Os dados coletados demonstram que 67% dos respondentes informaram que estão satisfeitos com relação a imagem da empresa perante a Sociedade.

Gráfico 32: Quanto à função social da empresa

Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Com base nos dados coletados, 67% dos respondentes informaram que estão satisfeitos quanto à função social da empresa.

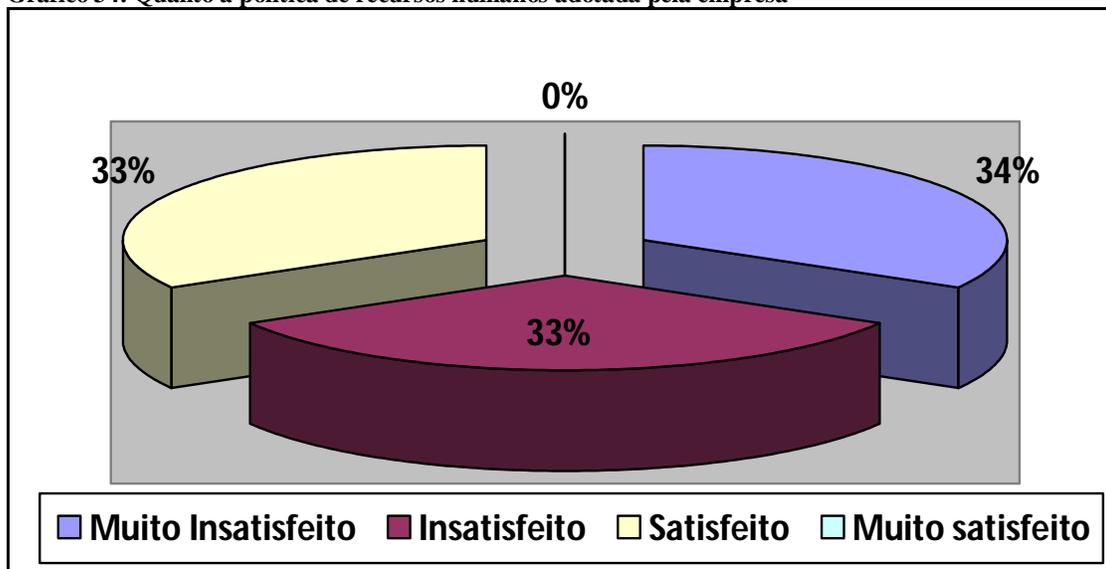
Gráfico 33: Quanto à qualidade dos produtos e serviços ofertados pela empresa



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Com base nos dados coletados, 67% dos respondentes informaram que estão satisfeitos quanto à qualidade dos produtos e serviços ofertados pela empresa.

Gráfico 34: Quanto à política de recursos humanos adotada pela empresa



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador, 2014.

Conforme dados tabulados expostos neste gráfico, foi percebido que há um equilíbrio de opinião quanto à política de recursos humanos adotada pela empresa. Os dados sugerem que é prudente analisar o que motiva a insatisfação neste quesito para que esta insatisfação não se propague entre os outros colaboradores.

Apesar dos números se apresentarem favoráveis, há questões que precisam ser observadas como uma maior integração da área de Correspondente Bancário com a área de Vendas, visto que aquela continua o trabalho desta nas análises de perfil de crédito dos clientes, análise de documentos pessoais e comprobatórios exigidos para os que fecharam um negócio no setor de vendas e agora precisam de um financiamento bancário para concretizar a transação imobiliária. Outra coisa que deva ser levada em consideração é o fato de, talvez apresentar mais detalhadamente como o negócio imobiliário flui dentro da organização, desde o atendimento, captação e exposição dos imóveis aos clientes dentro da empresa.

5.10 Aspectos Conclusivos

O problema que foi trabalhado no presente estudo foi: Como é percebida a QVT, pelos empregados do setor de Correspondente Bancário da Habitar Imobiliária?

O presente trabalho analisou como é percebida a QVT, pelos empregados do setor de Correspondente Bancário da Habitar Imobiliária e aprofundou-o com o levantamento de dados feito no Setor de Correspondente Bancário a partir da concepção dos indicadores estabelecidos no modelo de Walton, procurando mensurar o grau de importância da QVT sob a perspectiva dos funcionários.

Neste estudo foi abordada a QVT e, pôde-se perceber, sob a ótica de diversos autores e estudiosos o quanto este tema é importante e imprescindível para o ser humano e para as organizações. E analisando esse cenário foi possível dizer sinteticamente que a QVT são medidas que favorecem a melhoria das condicionantes que envolvem o ambiente de trabalho, visando à satisfação dos colaboradores e que conseqüentemente, com os empregados apresentando certo grau elevado de satisfação, poderão ser obtidos melhores resultados.

Neste estudo procurou-se identificar, sob o prisma da percepção dos empregados sobre a QVT nos seguintes aspectos: referir o nível de satisfação dos empregados; buscar identificar quais os fatores que influenciam na percepção da QVT e relacionar as principais variantes que determinam a QVT no ambiente de trabalho.

Em análise geral dos dados apurados no Setor de Correspondente Bancário, da Imobiliária Habitar, verifica-se que a maioria dos colaboradores está satisfeita com as propostas da empresa para a execução diária das tarefas relacionadas ao trabalho, entretanto

vale ressaltar que os dados coletados demonstram que há colaboradores insatisfeitos. Além disso, alguns dados, mesmo que em índices menores, apresentam algum nível de insatisfação.

Ao procurar identificar entre os colaboradores do departamento de correspondência bancária o grau de satisfação dos critérios de QVT foi constatado, através dos dados tabulados que há uma tendência de concordância com os critérios de percepção da QVT no trabalho, embora os dados apontem alguns pontos de melhoria que veremos a seguir.

Ao tabular os dados, coletados na aplicação do questionário, podemos referir alguns dos fatores que interferem na QVT dos colaboradores do departamento de Correspondente Bancário como, por exemplo: o programa de recompensas adotado pela organização, a sobrecarga de trabalho, quanto ao poder de tomar decisões, quanto ao conhecimento sobre a avaliação de desempenho dos colaboradores, quanto as oportunidades de crescimento profissional na organização, quanto aos treinamentos recebidos, quanto as ocorrências e frequências de demissões na organização, quanto à liberdade de expressão e sobre a possibilidade do trabalho interferir no lazer. Todos esses fatores precisam ser reavaliados tanto na forma que vem ocorrendo, quanto na qualidade e frequência em que ocorrem e com isso interfiram na percepção da QVT pelos empregados da Imobiliária.

Através desta pesquisa foi possível relacionar os principais indicadores que determinam a QVT sob a ótica dos colaboradores do Departamento de correspondência bancária. No geral um bom ambiente de trabalho que proporcione segurança, cidadania, remuneração justa, perspectiva de crescimento profissional e faça com que o empregado se sinta parte integrante de uma organização, que se sinta respeitado, admirado e essa organização se projete com uma imagem positiva para a sociedade faz com que a percepção da QVT fique mais nítida e positiva, promovendo uma maior produtividade dentre os seus colaboradores e maiores chances de sobrevivência da organização no mercado onde está inserida.

Ao apurar o que está provocando a insatisfação deve-se adotar opções de melhorias, visando diminuir ou eliminar os índices de insatisfação, e otimizar os que já estão com grau de satisfação elevado.

A qualidade de vida no trabalho tem chamado para si a atenção desde que se percebeu que a qualidade total não seria alcançada sem uma maior participação dos colaboradores nas tomadas de decisões, na criação de um espaço físico de trabalho seguro, salubre e confortável e também na possibilidade do empregado ascender pessoalmente e profissionalmente tanto no ambiente corporativo quanto no meio social em que vive.

Ao se criar um ambiente de trabalho onde todos podem participar, de desenvolver um relacionamento saudável e competitivo com os colegas de trabalho e com os superiores com o intuito de somar e produzir, deixando de lado o significado pejorativo da competição predatória é possível, sim, motivar o colaborador.

Sabemos que o trabalho é essencial para o ser humano e fazê-lo se sentir parte integrante do processo, aproveitando suas ideias e talentos em potencial, oferecendo-lhe um ambiente de trabalho adequado a cada atividade desenvolvida, trará como benefício uma maior satisfação e conseqüentemente mais saúde mental e física.

A excelência da qualidade em si mesma deixou de ser um diferencial competitivo e passou a ser considerada vital para a sobrevivência das organizações. Portanto se faz necessário envidar esforços no direcionamento da construção de um maior comprometimento humano, na busca pela qualidade de vida.

Portanto, pode-se afirmar que a metodologia de adaptação do modelo de Walton proposta neste trabalho permite, em uma escala de respostas mais objetivas por meio de questões mais simples, a sua aplicação a pessoas com nível de instrução formal baixo e com nível limitado de compreensão, avalizando a obtenção de resultados fidedignos sem, no entanto, alterar os critérios e objetivos do instrumento original.

REFERÊNCIAS

(¹) Município de Mirandela, Organograma: disponível em: <http://www.cm-mirandela.pt/index.php?oid=231> (acessado em 02/03/2014 as 19:02h)

(²)Portal Brasil; Economia e Trabalho; Desenvolvimento Econômico; disponível em <http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2009/11/setor-de-comercio-e-servicos-e-o-que-mais-gera-emprego-e-renda> (acessado em 02/03/2014 as 20:17)

(³)IBGE; Pesquisa Anual de Serviços; Disponível em http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/comercioeservico/pas/pas2011/defaulttabzip_xls.shtm (acessado em 02/03/2014 as 20:34)

(4) *Sistemas de Informações*. Disponível em: <http://www.ifba.edu.br/professores/pablovf/repositorio/siTiposSi.pdf> (acessado em 07/12/2014)

ALVES, M. A., & Galeão-Silva, L. G. (2004). A crítica da gestão da diversidade nas organizações. *Revista de Administração de Empresas*, 44(3), 20-29.

BECKER, B. E.; HUSELID, M. A.; ULRICH, D. *Gestão estratégica de pessoas com Scorecard: interligando pessoas, estratégia e performance*. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

BOGDAN, Robert C; BIKLEN, Sari K. *Qualitative Research for Education (Investigação Qualitativa em Educação)*. Portugal. Porto. 1994.

CROSS, E. Y., Katz, J. H., Miller, E., & Seashore, E. W. (1994). *The promise of diversity*. Burr Ridge, IL: Irwin.

DRUCKER, P. F. *Desafios Gerenciais para o Século XXI*. 2. tiragem. São Paulo: Pioneira, 2000.

FONSECA, M. A. Direitos da pessoa portadora de deficiência. *Revista Advocacia Pública*

FERNANDES, Eda Conte. *Qualidade de vida no trabalho*. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FREITAS, A. L. P.; RODRIGUES, S. G. A avaliação da confiabilidade de questionário: uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 12., 2005, Bauru. Anais... Bauru: UNESP, 2005.

GIL, Antonio Carlos. *Administração de recursos humanos: um enfoque profissional*. São Paulo: Atlas, 1994.

_____. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

JAMIELSON, D., & O'Mara, J. (1991). *Managing workforce 2000*. San Francisco: Jossey-Bass.

KOTLER, Philip. *Administração de marketing: como criar, conquistar e dominar mercados*. 14. ed. São Paulo: Futura, 1999.

_____. *Administração de Marketing*, São Paulo, 10ª Edição, 2004.

LACOMBE, Francisco. *Recursos Humanos - Princípios e Tendências*. São Paulo: Saraiva, 2003.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; e OLIVEIRA, Patrícia M. *Avaliação da Gestão de Programas de Qualidade de Vida no Trabalho In RAE Eletrônica*. São Paulo: RAE-Eletrônica, v. 4, nº 1, Art. 9.

Fundação Getúlio Vargas – Escola de Administração das Empresas de São Paulo, 2005.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Qualidade de Vida no Trabalho: conceitos e práticas na sociedade pós-industrial*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. *Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: um estudo comparativo entre satisfação dos empregados e esforço empresarial nas empresas com certificação ISO 9000*. 1996. 296f Tese (Doutorado em Administração de Empresas) - Faculdade de Economia e Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996.

_____. *Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho – esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000*. São Paulo: USP, FEA, 1996.

LINTON, R. (1945). *The cultural background of personality*. Tr. fr. *Le fondement culturel de la personnalité*. Paris, Dunod, 1986, 138p.

LUCINDA, Marcos Antônio. *Qualidade: fundamentos e práticas para cursos de graduação*. Rio de Janeiro: Brasport, 2010.

MOREIRA, Joaquim Manhães. *Ética empresarial no Brasil*. São Paulo: Pioneira, 1999.

RAMPAZZO, Lino. *O Método Científico*. In.: _____. *Metodologia Científica: para alunos dos cursos de graduação e pós-graduação*. São Paulo. Ed. Loyola, 2005.

SAMMARTINO, W. *Influência das políticas e práticas de gestão de Gestão de Pessoas no desempenho organizacional: um estudo de caso na área industrial de uma empresa do setor de telecomunicações*. Dissertação (Mestrado em Administração) – Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo.

WALTON, R. E. *Quality of working life: what is it?* *Slow Management Review*, Cambridge, v. 15, no. 1, p. 11-21, 1973.

ANEXOS

Anexo 1: Questionário

Prezado consultando,

Solicitamos a gentileza em responder ao presente questionário de pesquisa sobre Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores da Imobiliária Habitar lotados no setor de Correspondente Bancário. Informamos que o sigilo das respostas será mantido e não é necessário identificar-se, portanto, sinta-se à vontade para ser o mais verdadeiro possível.

Leia com atenção cada pergunta e responda da forma que lhe parece espelhar a realidade, conforme sua opinião.

Este questionário é parte integrante do Trabalho de Conclusão de Curso do curso de Negócios Imobiliários do IFPB.

Desde já agradecemos sua colaboração.

1. Em relação ao salário (compensação) justo e adequado:

1.1 O quanto você está satisfeito com o seu salário (remuneração)?

() muito insatisfeito () insatisfeito () satisfeito () muito satisfeito

1.2 O quanto você está satisfeito com seu salário, se você o comparar com o salário dos seus colegas?

() muito insatisfeito () insatisfeito () satisfeito () muito satisfeito

1.3 O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?

() muito insatisfeito () insatisfeito () satisfeito () muito satisfeito

1.4 O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista etc.) que a empresa oferece?

() muito insatisfeito () insatisfeito () satisfeito () muito satisfeito

2. Em relação as suas condições de trabalho:

2.1 O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?

() muito insatisfeito () insatisfeito () satisfeito () muito satisfeito

2.2 Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?

() muito insatisfeito () insatisfeito () satisfeito () muito satisfeito

2.3 Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?

() muito insatisfeito () insatisfeito () satisfeito () muito satisfeito

2.4 O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?

() muito insatisfeito () insatisfeito () satisfeito () muito satisfeito

2.5 Em relação ao cansaço, que seu trabalho lhe causa, como você se sente?

() muito insatisfeito () insatisfeito () satisfeito () muito satisfeito

3. Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho:

3.1 Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade tomar decisões) que possui no seu trabalho?

() muito insatisfeito () insatisfeito () satisfeito () muito satisfeito

3.2 Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?

() muito insatisfeito () insatisfeito () satisfeito () muito satisfeito

3.3 Em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, como você se sente?

() muito insatisfeito () insatisfeito () satisfeito () muito satisfeito

3.4 O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?

() muito insatisfeito () insatisfeito () satisfeito () muito satisfeito

3.5 Em relação à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?

() muito insatisfeito () insatisfeito () satisfeito () muito satisfeito

4. Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho:

4.1 O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?

() muito insatisfeito () insatisfeito () satisfeito () muito satisfeito

4.2 O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?

() muito insatisfeito () insatisfeito () satisfeito () muito satisfeito

4.3 Em relação às situações e à frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho, como você se sente?

() muito insatisfeito () insatisfeito () satisfeito () muito satisfeito

4.4 Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?

() muito insatisfeito () insatisfeito () satisfeito () muito satisfeito

5. Em relação à integração social no seu trabalho:

5.1 Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual etc.) no seu trabalho, como você se sente?

muito insatisfeito insatisfeito satisfeito muito satisfeito

5.2 Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?

muito insatisfeito insatisfeito satisfeito muito satisfeito

5.3 Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?

muito insatisfeito insatisfeito satisfeito muito satisfeito

5.4 O quanto você está satisfeito com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho?

muito insatisfeito insatisfeito satisfeito muito satisfeito

6. Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho:

6.1 O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?

muito insatisfeito insatisfeito satisfeito muito satisfeito

6.2 O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade dar suas opiniões) no trabalho?

muito insatisfeito insatisfeito satisfeito muito satisfeito

6.3 O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?

muito insatisfeito insatisfeito satisfeito muito satisfeito

6.4 Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?

muito insatisfeito insatisfeito satisfeito muito satisfeito

7. Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida:

7.1 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?

muito insatisfeito insatisfeito satisfeito muito satisfeito

7.2 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?

muito insatisfeito insatisfeito satisfeito muito satisfeito

7.3 O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?

muito insatisfeito insatisfeito satisfeito muito satisfeito

8. Em relação à relevância social e importância do seu trabalho:

8.1 Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?

muito insatisfeito insatisfeito satisfeito muito satisfeito

8.2 Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?

muito insatisfeito insatisfeito satisfeito muito satisfeito

8.3 O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que a empresa tem?

muito insatisfeito insatisfeito satisfeito muito satisfeito

8.4 O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos que a empresa intermedia?

muito insatisfeito insatisfeito satisfeito muito satisfeito

8.5 O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma de a empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?

muito insatisfeito insatisfeito satisfeito muito satisfeito

Quadro 2 – Questionário de avaliação da qualidade de vida no trabalho Fonte: Timossi et al. (2009)