PRETEXTO

UNIVERSIDADE FUMEC

http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v19i1.3089

TRABALHO EM EQUIPE SOB A ÓTICA DA PERCEPÇÃO DOS GESTORES E FUNCIONÁRIOS DE UMA EMPRESA DE SERVIÇOS

TEAMWORK UNDER THE VIEW OF THE MANAGEMENT AND EMPLOYEES OF A SERVICE COMPANY

Roger da Silva Wegner
Bacharel em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e mestrando em Engenharia de Produção (UFSM)
Santa Maria, RS, Brasil
E-mail: rswegnerr@gmail.com

Leoni Pentiado Godoy
Professora titular da Universidade Federal de Santa Maria, Coordenadora Substituta do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção.
Santa Maria, RS, Brasil
E-mail: leoni_godoy@yahoo.com.br

Taís Pentiado Godoy
Mestre em Engenharia de Produção (UFSM)
Santa Maria, RS, Brasil
E-mail: taispentiado@yahoo.com.br

Wagner Pietrobelli Bueno
Bacharel em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e mestrando em Engenharia de Produção (UFSM)
Santa Maria, RS, Brasil
E-mail: wbpietro@outlook.com

Murilo Sagrillo Pereira
Bacharel em Tecnologia e Fabricação Mecânica pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e mestrando em Engenharia de Produção (UFSM)
Santa Maria, RS, Brasil
E-mail: murilo28sp@hotmail.com

RESUMO

Equipe de trabalho é um conjunto de pessoas que realizam tarefas para alcançarem um mesmo objetivo, sendo que, entre os membros da equipe deve haver confiança, empatia, afetividade, afinidade e respeito a individualidade. Para alcançar os objetivos propostos, busca-se por meio desta pesquisa entender a percepção dos funcionários, gerentes e supervisores, quanto à importância de trabalhar em equipe. O trabalho caracteriza um estudo de caso, sendo também considerado um estudo descritivo com abordagens, quantitativa e qualitativa. Os dados foram coletados por meio de um questionário a 45 funcionários 15 gerentes e supervisores. Para análise das informações foi usado o software Microsoft Excel®. Neste trabalho, foi possível perceber que, a empresa necessita investir na área de recursos humanos, pois um dos maiores desafios das organizações está na valorização das pessoas, principalmente, aquelas que fazem parte de uma equipe de trabalho.

Palavras-chave: Recursos humanos. Treinamento. Liderança. Motivação. Desempenho.

ABSTRACT

Teamwork is a group of people who perform tasks to achieve the same goal, and that among the team members must be trust, empathy, affection, affinity and respect for individuality. To achieve the proposed objectives, we seek through this research to understand the perceptions of employees, managers and supervisors, about the importance of teamwork. The work features a case study, also being considered a descriptive study of approaches, quantitative and qualitative. Data were collected through a questionnaire to 45 employees 15 managers and supervisors. To analyze the information, we used the Microsoft Excel® software. In this work, it was revealed that the company needs to invest in human resources as one of the greatest challenges organizations are on valuing people, especially those who are part of a team effort.

Keywords: *Human Resources. Training. Leadership. Motivation. Performance.*

Data de submissão: 25 de junho de 2015.

Data de aprovação: 21 de março de 2018.

(cc) BY Este trabalho está licenciado sob uma Licença Creative Commons Attribution 3.0.

INTRODUÇÃO

No contexto atual, caracterizado pelas constantes mudanças em um ambiente altamente competitivo, as pessoas são o diferencial estratégico de uma organização que pretende se sustentar na modernização para oferecer produtos e serviços que atendam as expectativas dos clientes, além de manter a sobrevivência da empresa em que trabalham. As grandes mudanças ocorridas nos últimos anos afetaram profundamente as relações do homem com o trabalho. Cada vez mais a população busca através de sua profissão melhorar sua qualidade de vida.

Com a globalização da economia, cada vez mais as organizações necessitam de um diferencial competitivo entre as organizações concorrentes, estando intimamente ligadas as pessoas. Bianchi (2008) as pessoas vão formular e implementar os objetivos estratégicos das organizações, mas para isso devem ser consideradas como parceiras do negócio. Para o autor, as organizações devem elaborar estratégias, políticas e práticas, bem como conceber uma estrutura de Recursos Humanos que contribuam com o desenvolvimento das pessoas e, consequentemente com a qualidade e produtividade.

Os recursos humanos (KRAJEWSKI; RITSMAN; MALHOTRA, 2009; CINTRA et al., 2017) tem como objetivo colocar todos os esforços da organização para atrair profissionais do mercado de trabalho, prepará-los, adaptá-los, desenvolvê-los e incorporá-los, permanentemente ao esforço organizacional e utilizá-los de maneira que, contribuam para o crescimento da organização. A interação e o relacionamento entre os funcionários garantem a eficiência nos bens produzidos (MENDES et al. 2007; SANTOS; CASTRO, 2008; SILVEIRA; FILHO, 2013).

Nos estudos de capital humano a recomendação importante é valorizar cada trabalhador pelo seu potencial e pela forma como pode efetivamente contribuir para o ambiente empresarial que pertence. As inovações nos serviços, processo e produtos acontecem diariamente nas organizações. As pessoas são fontes de conhecimento de inovação em um processo produtivo e estas contribuem por meio de equipe ou individualmente por meio de sugestões ou opiniões, concretizando maior integração com o ambiente de trabalho.

A preocupação com as pessoas justifica-se porque, no momento em que se resgatam os valores humanísticos e ambientais, negligenciados pela sociedade em favor da tecnologia, o trabalho humano reflete na qualidade e produtividade das organizações. A relevância do estudo está na difusão dos resultados às outras organizações, bem como subsídios para o ensino e o desenvolvimento de novos estudos na área de recursos humanos.

Desta forma, o trabalho em equipe vem sendo notado como uma possível solução para resolver os problemas da organização, visando a melhoria no processo de se comunicar, rapidez das informações, aprendizagem e comprometimento organizacional. Este conceito emerge com o novo modelo de gestão de pessoas, na busca de impulsionar a gestão organizacional com a finalidade de reorganizar os funcionários para realizar tarefas coletivas. Para Drucker (2001) o trabalho em equipe não é bom nem desejável, é um fato. Sempre que as pessoas trabalham em conjunto, elas o fazem em equipe. Pois, o cenário é de transformações e as organizações estão buscando, estruturas mais flexíveis e subsídios para atingir melhores estágios competitivos.

A formação de uma equipe se dá por um grupo de funcionários em pequena quantidade, ocorrendo um compartilhamento de conhecimentos. Os integrantes estão comprometidos com as metas, mantendo-se responsáveis pelo desempenho e a obtenção do objetivo estabelecido (KATZENBACH; SMITH, 1994; PARKER, 1995). De acordo com Machado (1998) o trabalho em equipe é um sistema de relações dinâmicas, ocorrendo a interação, o compartilhamento de técnicas, responsabilidades e procedimentos, regras, empregadas para executar as tarefas cotidianas.

Portanto, buscou-se por meio desta pesquisa entender a percepção dos respondentes (gestores e funcionários) quanto, a importância de trabalhar em equipe em uma organização que presta serviços situada no norte do Rio Grande do Sul. Os benefícios que os instrumentos ofereceram vêm de encontro para melhoria da área de gestão de pessoas, no que se refere aos serviços oferecidos aos clientes. Assim, apresenta-se no referencial teórico os temas, recursos humanos, trabalho em equipe e valorização das pessoas.

REFERENCIAL TEÓRICO

Recursos Humanos com ênfase na qualidade de vida no trabalho

Administração de recursos humanos (MILKOVICH BOUDREAU, 2006; GALLON et al., 2017), conhecida também como administração de RH, área que envolve uma série de decisões integradas e relacionadas com as pessoas e suas relações de trabalho. A qualidade relaciona-se com o desempenho do funcionário, sendo que, quanto maior sua dedicação, maior será a possibilidade de entregar bens e serviços que atendam às necessidades dos clientes (CALIXTO et al. 2011; RICCI et al. 2011; SILVA; MATSUDA; WAIDMAN, 2012).

É importante ressaltar que uma estrutura organizacional bem planejada, com ambiente de trabalho que satisfaça os funcionários tende a refletir positivamente o sucesso da empresa. Com base nos estudos realizados, a tendência é que as organizações venham trabalhar em prol do potencial humano e assim alcançar bons resultados no mercado.

Pode-se afirmar que, a QVT é um bem-estar relacionado ao trabalho das pessoas e a extensão em que sua experiência é compensadora, satisfatória privada de *stress* e outras consequências negativas (MARTINS, 2002; TAMBASCO et al. 2017). A qualidade de vida requer satisfação no trabalho, motivação para a execução das tarefas, o aperfeiçoamento constante e a valorização do ser humano. Assim, as equipes de trabalho comprometem-se com o futuro da empresa, gerando um clima altamente positivo e produtivo nas organizações.

Neste sentido, as pessoas desejam ser ouvidas e respeitadas e querem participar ativamente no projeto para revitalização da organização. No entendimento de Davel e Vergara (2010), as pessoas constituem o princípio essencial da dinâmica das organizações. As pessoas quando criativas modernizam e criam contextos e situações que podem levar a organização a posicionar-se de maneira competitiva, cooperativa e diferenciada no mercado.

A pesquisa de Sammartino (2002) mostra que tem sido observada a emergência de novos modelos de gestão, os quais colocam ênfase no maior envolvimento das pessoas e no aproveitamento do potencial

intelectual das mesmas. Silveira (2011), os impactos das organizações na sociedade se dão em cinco diferentes aspectos: econômico, social, relações humanas, desenvolvimento pessoal e ambiental. O Quadro 1, mostra esses aspectos e suas definições.

Quadro 1 – Impacto das organizações na sociedade

Aspectos	Definição
Econômico	As riquezas econômicas são geradas pelas atividades empresariais;
Social	Os empregos gerados pelas organizações são responsáveis pelo sustento financeiro da maioria das famílias;
Relações humanas	As pessoas estão na maior parte do tempo em seus ambientes de trabalho;
Desenvolvimento pessoal	O trabalho pode ser um importante fator de realização do potencial humano, uma vez que o trabalho exerce papel central na vida do ser humano;
Ambiental	As principais agressões ao meio ambiente têm origem nas atividades das organizações dos setores primário e secundário.

Fonte: Adaptado de Silveira (2011)

Os funcionários são diferentes entre si, tanto em suas habilidades desenvolvidas, experiências, necessidades, atitudes e motivações (MIKOVICH; BOUDREAU; 2006; GALLON et al., 2017). Destaca-se que, a área está diretamente relacionada com administração dos funcionários, quanto as tarefas desempenhadas, visto que, o bom gerenciamento influenciará diretamente no comportamento das pessoas, proporcionando bons resultados para a empresa. É nesse sentido que este trabalho procurou destacar a importância do trabalho em equipe para o progresso da organização. O foco desta pesquisa é o trabalho em equipe apresenta-se a seguir, conceitos e enfatizando as pessoas que trabalham nessas equipes.

Trabalho em Equipe

Uma maneira de conseguir um melhor rendimento dos funcionários se dá pela formação de uma equipe. Numa organização, a equipe (MUCCHIELLI, 1980; KATZENBACH; SMITH, 1994; PARKER, 1995; MACHADO, 1998; MILKOVICH; BOUDREAU; 2006) é notada como um grupo de duas ou mais pessoas que interagem com as atividades, e essa interação ocorre de forma independente e adaptativa, procurando solucionar todas as tarefas solicitadas. Os funcionários que fazem parte da equipe têm objetivos comuns, eles definem suas próprias metas e abordagens de desempenho com o propósito de desenvolverem bons resultados na organização (PARKER, 1994; QUICK, 1995; ROBBINS, 2005; CAMPOS; GARCIA, 2007; KRAJEWSKI et al. 2009; HAYASHIDA et al. 2014).

Assim, percebe-se que a formação de uma equipe contribui para o desempenho da empresa, as atividades realizadas tendem a ser mais fáceis, quando se tem a participação de todos os profissionais (AARON;, MCDOWELL; HERDMAN, 2014). Cabe à liderança oferecer subsídios para incentivar e manter a

união destes participantes (MCEWAN et al., 2017). Quando as pessoas trabalham em equipe, o grupo é coeso e homogêneo compartilhando responsabilidades e informações importantes para a execução das tarefas.

As atividades realizadas pela equipe têm a intenção de desenvolver a autonomia, melhorar a comunicação e induzir a criatividade dos membros, o planejamento e a organização são ferramentas importantes para que o **trabalho em equipe**, seja eficiente e eficaz. Segundo Tagliapietra (2000) as constantes mudanças tecnológicas que ocorrem no cenário econômico e a necessidade de um maior conhecimento motivaram cada vez mais essa forma de trabalho, ou seja, fazer com que um grupo, formado por pessoas diferentes, tenha objetivos comuns.

Os surgimentos das equipes podem ser ocasionados por diferentes demandas, como para solucionar um problema passageiro, para melhorar os processos ou para criar novos produtos, tudo depende da necessidade da empresa (MUCCHIELLI, 1980; PARKER, 1994; PALACIOS; ANDRADE; 2005; MILKOVICH; BOUDREAU; 2006; HAYASHIDA et al. 2014).

A equipe desenvolve uma grande sinergia positiva por meio dos esforços coordenados. Os esforços coletivos gerados tendem a resultar um nível de desempenho maior do que a soma das contribuições individuais (MCEWAN et al., 2017). Esta sinergia gerada pelos membros combina-se com outras características do alto desempenho. Com isso, a equipe mostra-se mais organizada, com a comunicação mais eficiente sendo capaz de entender os objetivos estabelecidos (KATZENBACH; SMITH, 1994; ROBBINS; 2005; MAXIMIANO; 2007). Para o desenvolvimento da qualidade efetiva de trabalho em equipe e, por sua vez, satisfação e desempenho é necessário incluir comunicação, esforço, coesão e suporte mútuo entre os membros da equipe (AARON; MCDOWELL; HERDMAN, 2014; MCEWAN et al., 2017).

Quando ocorre trabalho em equipe, o conhecimento e a agilidade são resultados desta interação. A comunicação é outro assunto que contribui para o desempenho da equipe. O líder que possui a comunicação clara proporciona aos profissionais o entendimento das ações que necessitam ser realizadas. Por meio da valorização das pessoas tem-se muitas vezes o incentivo e satisfação para a execução das atividades na organização, o tópico a seguir trata-se dessa valorização.

Valorização das pessoas

Na visão de Leonardo (2002) as necessidades organizacionais sobressaem-se, a indispensável e inestimável necessidade o elemento humano, mas deve-se compreender que a sobrevivência de vida de ambos está intimamente interligada. A valorização das pessoas (MINAYO; 2013; AARON et al. 2017) é fundamental no enfoque de melhoria dos processos, pois, parte-se do princípio que são as pessoas os agentes impulsionadores de todo o processo que desencadeia a produção de um serviço ou produto de qualidade.

o desafio e o envolvimento estão relacionados ao grau com que as pessoas estão comprometidas em operações diárias, objetivos de longo prazo e visões (BESSANT; TIDD; 2009). Os autores se referem a altos níveis de desafio e envolvimento isso significa que, as pessoas estão intrinsecamente motivadas e comprometidas para contribuir com o sucesso da organização. Assim que, em uma equipe de trabalho a valorização das pessoas faz diferença, sentem-se mais motivadas para executarem suas tarefas.

Atualmente, devido ao aumento da concorrência, tornou-se uma grande preocupação das organizações buscar novas estratégias e inovações de produtos e serviços. Somente as equipes criativas são capazes de assumir uma postura transformadora diante da velocidade constante de mudanças. Pode-se dizer que este tipo de desenvolvimento depende de um clima para criatividade e inovação que gera o desenvolvimento de melhoria dos processos, ideias novas, novos serviços e novos produtos, mas isso depende do capital humano, do conhecimento e isso só as pessoas conseguem produzir.

METODOLOGIA

A metodologia é relevante no contexto da pesquisa científica, porque se refere ao método científico, que trata das regras disciplinares da ciência, fornecendo as diretrizes e orientações de como proceder, como pesquisar, qual a sequência correta a seguir, quais técnicas a utilizar, com o objetivo de atribuir confiabilidade aos resultados. Como forma de delinear o escopo da metodologia, segue Figura 1, que ilustra as fases da metodologia de pesquisa, para o presente estudo.

Figura 1 - Roteiro dos procedimentos metodológicos

Delimitação da pesquisa	•Estudo descritiva •Abordagem qualitativa e quantitativa
Técnica de coleta de dados	•Pesquisa bibliográfica •Questionário
Técnica de analise de dados	•Análise estatística descritiva: frequência

Fonte: elaborado pelos autores (2014)

A presente pesquisa foi delineada por meio de dois tipos de pesquisa: a descritiva (levantamento bibliográfico), utilizada para a etapa de construção da plataforma teórica e o estudo de caso (para o desenvolvimento da metodologia proposta). A pesquisa descritiva (COLLIIS; HUSSEY; 2005) se caracteriza pela descrição das características de determinado problema investigado, procurando entender as relações entre variáveis. O estudo de caso é percebido como uma modalidade de pesquisa abrangente, utilizada em muitas áreas, incide em um estudo profundo de poucos objetos, de maneira que possa permitir o conhecimento referente ao assunto estudado (GIL; 2009).

O estudo apresenta abordagem quantitativa e qualitativa. Conforme Miguel (2011) o ato de mensurar variáveis de pesquisa é a característica mais marcante da abordagem quantitativa. A abordagem qualitativa é a busca do tema publicado por pesquisadores nos periódicos científicos. Em sequência, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, que se refere à busca por materiais elaborados, constituído principalmente de livros e artigos científicos que retratam assuntos relacionados com o tema estudado.

A organização em estudo uma escola técnica privada que apresenta cursos como: administração, agropecuária, contabilidade, farmácia, enfermagem, informática, paisagismo e secretariado, situada no norte do Rio Grande do Sul. Participavam da pesquisa apenas os professores e supervisores e gerentes, sendo 45 funcionários e, 15 supervisores e gerentes, assim, participaram desta pesquisa 60 pessoas.

O questionário aplicado foi constituído de perguntas fechadas com 8 questões, voltadas ao trabalho em equipe, envolvendo questões como: incentivo ao trabalho em equipe, interação dos funcionários, treinamento, satisfação do funcionário em relação ao trabalho em equipe e a liderança. A situação escolhida para a coleta de dados foi a aplicação do questionário de forma individual, realizada no próprio ambiente de trabalho. Esse questionário foi feito em duas partes: conforme mostra o Quadro 2.

Quadro 2– Análise dos dados por objetivo proposto

OBJETIVO		**ANÁLISE DOS DADOS**
Parte 1	Identificação do perfil dos funcionários	Utilização de cálculos de estatísticas descritivas em relação a abordagem quantitativa. Quanto a abordagem qualitativa utilizou-se a descrição dos fenômenos em relação às variáveis analisadas.
Parte 2	Analisar a percepção dos respondentes (gestores e funcionários) quanto a importância do trabalho em equipe	

Fonte: Elaborado pelos autores (2014)

No que se refere a confiabilidade do instrumento de pesquisa desenvolvido pelos referidos autores, em outra aplicação utilizou-se o mesmo questionário que foi avaliado por especialistas em equipe de trabalhos, o qual foi testado e aprovado na organização. A análise dos dados foi feita por meio do uso de programa: software Microsoft Excel©. Sendo que o objetivo era conhecer a opinião dos funcionários e supervisores e gerentes usou-se o software Microsoft Excel© para a análise, que satisfaz os objetivos da pesquisa.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção, inicialmente, realiza-se uma breve descrição da escola técnica privada, do perfil do entrevistado e, na sequência, são analisadas as questões norteadoras deste estudo.

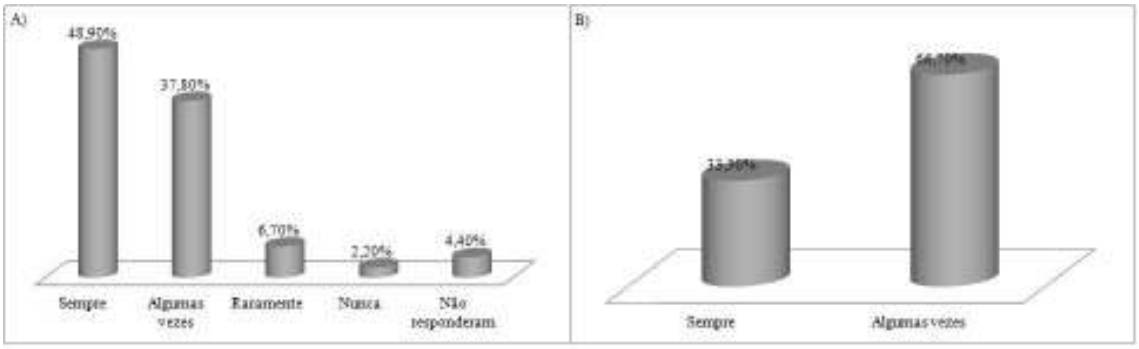
Descrição da Organização e Perfil dos entrevistados

Resumidamente, o perfil predominante dos funcionários é 57,80% masculino entre a faixa etária de 36 a 40 (24,40%) com ensino médio completo (42,20%). Quanto a questão de tempo de trabalho, 53,30% dos funcionários estão de 1 a 5 anos na empresa e a renda que prevaleceu foi de 3 a 6 salários mínimos (71%). Em relação aos gerentes e supervisores, 93,3% são do sexo masculino e 46,7% estão na faixa etária entre 31 a 35 anos. Quanto a grau de escolaridade, notou-se que 40% encontram-se no ensino superior incompleto e 60% ensino superior completo, o tempo de trabalho que prevaleceu foi 6 a 10 anos (40%) e o salário com o maior índice de indicação foi de 7 a 10 salários com 40%.

Análise da importância do trabalho em equipe

Na presente subseção apresentam-se os dados da pesquisa que diz respeito a importância do trabalho em equipe em organização. Desta forma, a Figura 2 contém a opinião dos funcionários e dos gestores com relação ao incentivo do trabalho em equipe na empresa estudada.

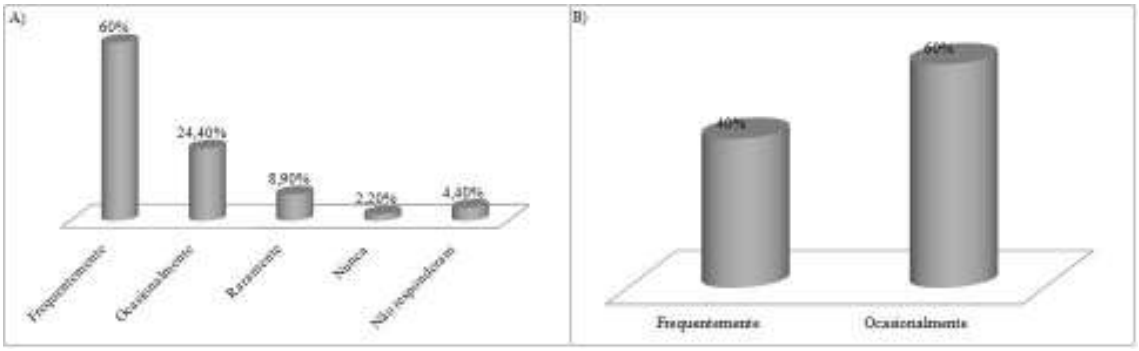
Figura 2 – A organização incentiva o trabalho em equipe (A) Funcionários (B) Gestores



Fonte: Dados da pesquisa (2014)

As respostas dos funcionários que se destacou foram: 48,9% sempre, e na percepção dos gestores a alternativa que prevaleceu foi 66,7% algumas vezes. Notou-se que por meio destes dados, não ocorre incentivos declarados da organização para a realização do trabalho e equipe, pois isto se percebe por meio das respostas dos supervisores e gerentes. A criação de uma equipe (MILKOVICH; BOUDREAU; 2006) em uma organização pode proporcionar desenvolvimento para a mesma, pois por meio da união dos funcionários é possível solucionar diversos problemas. Quando se trata de equipe nota-se que é comum no grupo de duas ou mais pessoas interagir com as atividades, e terem objetivos comuns, definindo suas próprias metas e abordagens de desempenho (MCEWAN et al., 2017).

Figura 3 – A administração dá apoio ao trabalho em equipe (A) Funcionários (B) Gestores



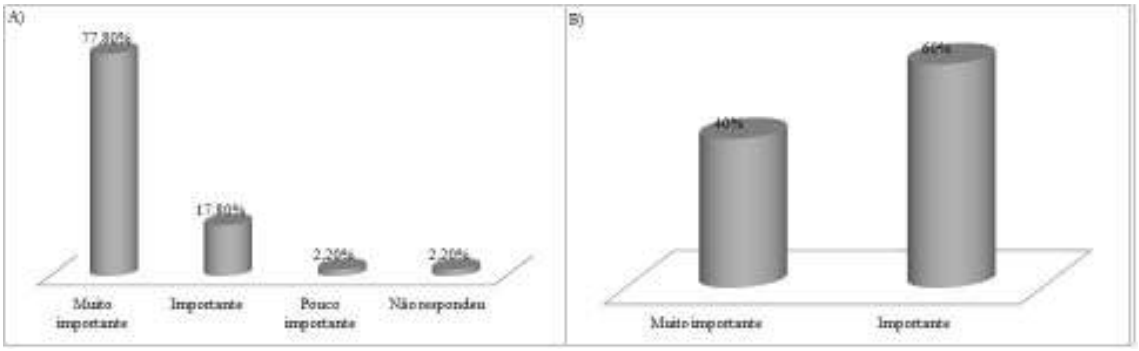
Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Na Figura 3 mostra-se a opinião dos respondentes em relação à empresa dar apoio ao trabalho em equipe. Dentre os funcionários a resposta que se destacou foi frequentemente, (60%), os gestores e supervisores a responderam ocasionalmente, (60%). Administração participativa investe em seus funcionários, a formação de equipes traz como benefício conhecimentos múltiplos, experiências e

julgamentos, gerando relações de dependência ou complementaridade de conhecimentos e habilidades para o alcance dos objetivos da organização (Robbins, 2005), com isso alcançando melhores resultados do trabalho desenvolvido em conjunto.

Na Figura 4 os participantes responderam a seguinte questão: ocorre interação dos funcionários para a busca de soluções.

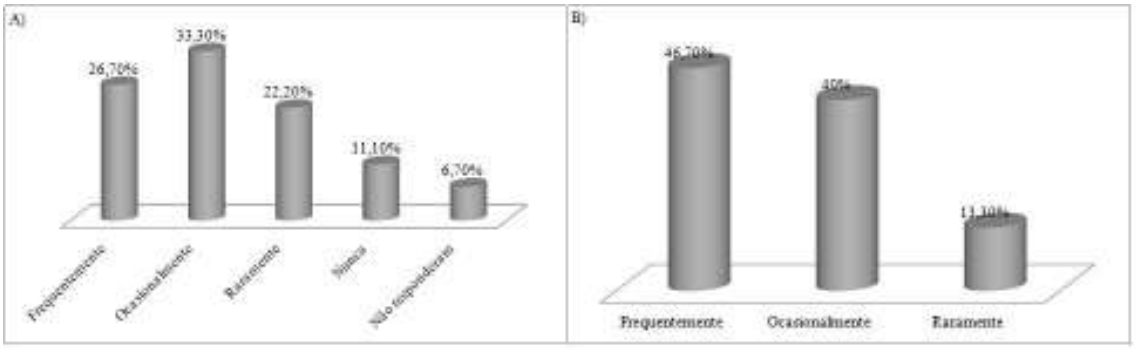
Figura 4 – Ocorre interação dos funcionários para a busca de soluções (A) Funcionários (B) Gestores



Fonte: Dados da pesquisa (2014)

A maioria dos funcionários (77,8%) responderam muito importante, os gerentes e supervisores escolheram a opção importante 60%. Diante a esses dados observou-se os funcionários estão realmente dispostos resolver os problemas que surgem nas atividades. O trabalho em equipe apresenta uma boa performance, pois a interação dos envolvidos ajuda resolver os problemas com maior facilidade, assim, enfrentando as pressões e a intensidade da alta performance (CAMPOS; GARCIA; 2007; AARON; MCDOWELL; HERDMAN, 2014).

Figura 5 – Treinamento dos membros da equipe em outras áreas ou funções (A) Funcionários (B) Gestores

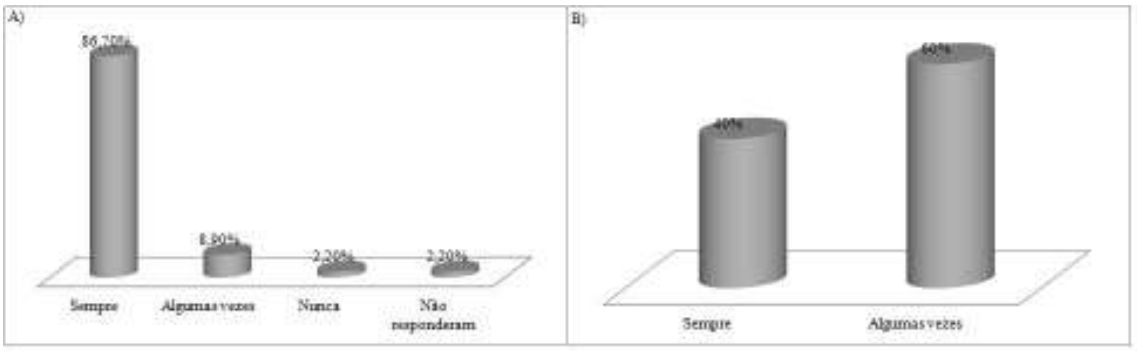


Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Na Figura 5 visualiza-se a opinião dos respondentes quanto à questão: treinamento dos membros da equipe em outras áreas ou funções. Os funcionários responderam (33,3%) ocasionalmente. Para os gerentes e supervisores (46,7%) foi escolhido como frequentemente. Para que o trabalho em equipe se torne produtivo, é importante que todos os envolvidos tenham conhecimento, e este mesmo se dá por meio de treinamentos.

Para Bianchi (2008) funcionário bem treinado terá sua produtividade aumentada e se tornará um multiplicador de conhecimento.

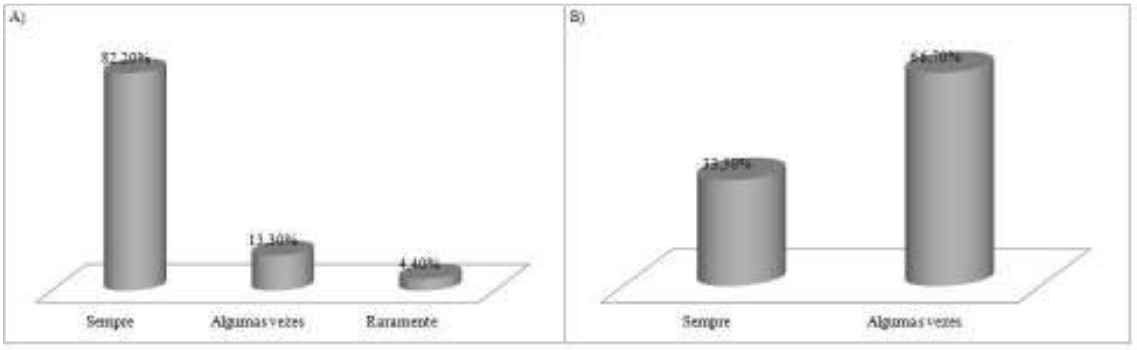
Figura 6 – Disposição para trabalhar em equipe (A) Funcionários (B) Gestores



Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Na Figura 6 ilustra que, a maioria dos funcionários (86,7%) estão dispostos em trabalhar em equipe. Na ótica dos gerentes e supervisores a opção que prevaleceu foi algumas vezes com 60%. Nesta questão percebeu-se que os funcionários estão mais interessados em trabalhar em equipe que os gerentes e supervisores, o que leva uma maior atenção da parte dos gestores, pois é por meio deles que os trabalhos são coordenados e suas ações podem refletir no desempenho da organização. O comportamento humano é determinado pelo ambiente em que o indivíduo está atuando, assim nota-se, que se os funcionários na sua maioria mostrarem estar satisfeitos com as atividades realizadas, melhor será o resultado quanto ao produto ou serviço oferecido (GIACOMOZZI; MUNOZ; HADI; 2008).

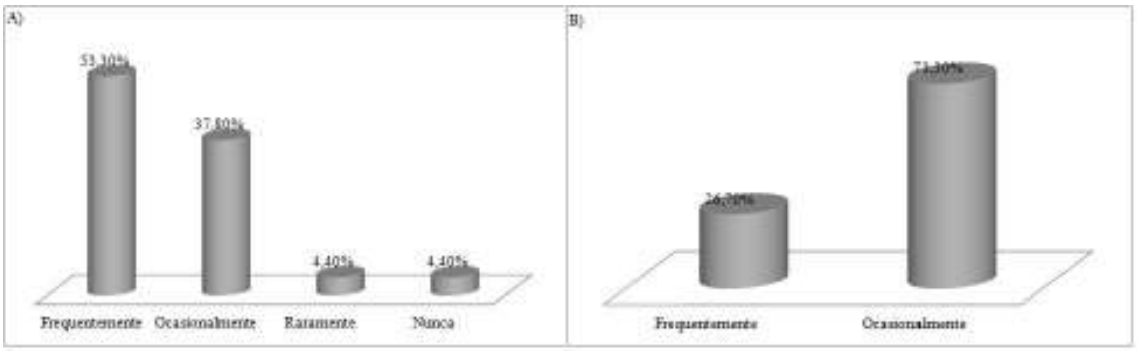
Figura 7 – A organização oferece ambiente adequado para as reuniões das equipes (A) Funcionários (B) Gestores



Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Quanto ao ambiente adequado para a realização de reuniões, 82,20% dos funcionários destacaram a opção sempre, os funcionários abordaram a opção algumas vezes com 66,70%. Las Casas (2007) contribui dizendo que todos esses aspectos são importantes para a satisfação dos envolvidos e, por isso, devem ser taticamente estudados e elaborados planos de melhorias para o atingimento dos objetivos propostos. Quanto à percepção dos funcionários e a alta gerência, na Figura 8 os respondentes responderam a seguinte questão: o tempo de duração das reuniões é definido e comprido.

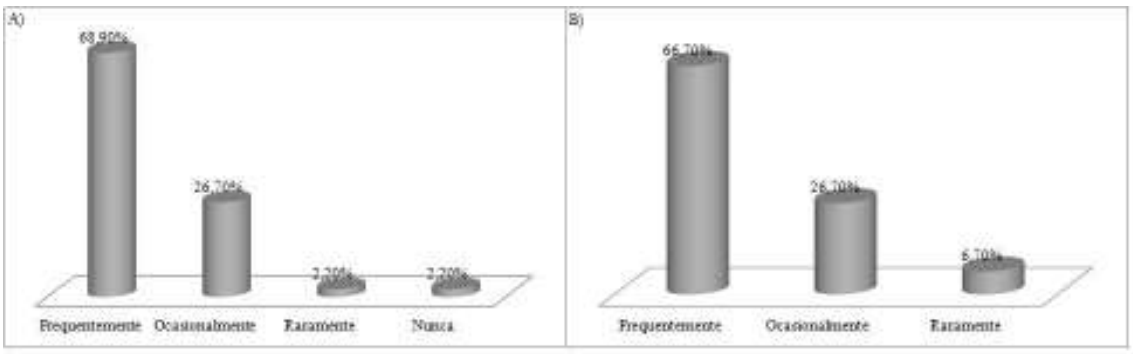
Figura 8 – O tempo de durações das reuniões é definido e comprido (A) Funcionários (B) Gestores



Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Para os funcionários (53,3%) se destacou a opção frequentemente, a alta gerência relatou (73,30%) ocasionalmente. Liderar pessoas associa-se a arte de comandar, um bom líder é aquele que sabe administra sua equipe e como consequência disto, alcança bons resultados. A ética, e o bom exemplo do indivíduo traz como efeito o comprometimento, a dedicação e a participação dos funcionários. A gerência participativa contribui para o desempenho do profissional e como resultado desta interação bens produzidos vêm de encontro com as necessidades dos clientes. Todo o esforço empregado nos funcionários resulta um melhor desempenho para a empresa (PALADINI; 1995; MORAIS et al. 2010; RICCI et al. 2011).

Figura 9 – A liderança coordenar as reuniões (A) Funcionário (B) Gestores



Fonte: Dados da pesquisa (2014)

A Figura 9 mostra que tanto os funcionários (68,9%) como a alta gerência (66,70) destacaram a opção frequentemente para a questão indagada. O líder tem um papel crucial na organização, a interação do profissional com os seus liderados contribui para o alcance dos objetivos, o bom relacionamento coopera para o progresso (ROWE; 2002; OUIMET; 2003; ROBBINS; 2005). A liderança também se relaciona com os programas de qualidade, por meio das suas influências, os bens produzidos tendem a sair conforme o planejado (ROBBINS; 2005; OLIVEIRA et. al. 2004).

CONCLUSÃO

O presente trabalho teve como objetivo principal entender a percepção dos respondentes (funcionários e gestores) quanto a importância de trabalhar em equipe em uma empresa de pequeno porte situada no norte do Rio Grande do Sul. Quanto ao perfil dos funcionários, pôde se notar algumas características comuns entre os mesmos. A maioria é do gênero masculino, possuindo ensino médio completo e ensino superior incompleto. A faixa etária ficou entre de 31 a 40 anos, estão na empresa em média de 1 a 10 anos e possuem um bom salário em relação ao mercado.

O estudo buscou destacar a importância da área de recursos humanos no desenvolvimento de bens e serviços. O trabalho em equipe vem a contribuir, pois, o envolvimento dos funcionários de diversos setores e níveis promove a integração e a contribuição para com a empresa. A interação dos membros permite a união de esforços, o surgimento de ideias e a realização de atividades com um alto desempenho.

No contexto empresarial a formação de uma equipe provoca grandes ganhos, tanto para os envolvidos como para a organização. As organizações vêm buscam pessoas competentes, que tenham uma visão global das atividades, ou seja, funcionários socialmente integrados com a ideia de trabalhar em conjunto em prol da eficiência que a empresa determina.

Assim, por meio dos resultados notou-se que os funcionários estão dispostos em trabalhar em equipe (86,7%), pois esta ideia foi muito bem aceita pelos respondentes. Os funcionários (77,80%) relataram também que na realização das atividades ocorre a interação entre os envolvidos na busca de soluções de problemas. Afirmaram que a união de todos vem a contribuir na realização das atividades com maior facilidade, ocorrendo a interação e a troca de conhecimento entre todos os envolvidos no serviço. Os gestores apresentaram estar de acordo com a união de esforços (40%), assim, entende-se que os funcionários estão mais motivados quanto a este assunto em relação alta gerência, esta diferença pode resultar no desempenho da empresa. Pois, líderes são observados e avaliados conforme suas realizações, conquistar resultados significativos significa ter um bom desempenho. A estratégia criada em prol do desenvolvimento dos funcionários vem de encontro com a gestão eficiente.

Os funcionários relataram também que a organização oferece ambiente adequado para as reuniões em equipes (82,20%) e que a liderança coordena estas reuniões (68,90%). Os gestores realizam reuniões semanais com a intenção de passar e receber informações referentes aos serviços oferecidos. A comunicação interna contribui para o desempenho da organização, ajudando no alinhamento dos funcionários, fortificando a cultura organizacional, estimulando o bom comportamento, incentivando o engajamento e gerando resultados para todas as áreas da empresa.

Outro ponto importante a ser mencionado é o treinamento dos membros da equipe em outras áreas ou funções, pois de acordo com os gestores (46,70%), a gerência busca oferecer treinamento com frequência, eles entendem que as consequências desta atividade envolvem resulta em muitos ganhos tais como a aquisição de conhecimento, competências e habilidades de todos os envolvidos. Os gestores aplicam o treinamento na intenção de desenvolver os funcionários a realizar as atividades com maior eficiência.

De modo geral, os funcionários da empresa atribuíram grande importância e disposição para o trabalho em equipe, na busca de integrar os envolvidos quanto a solução dos problemas encontrados, no

entanto, conforme os dados, nota-se que, os gestores não estão muito motivados para o trabalho em equipe. Por meio destes resultados espera-se que empresa venha a trabalhar esses pontos destacado.

Com limitação de pesquisa os pesquisadores tiveram dificuldades em aplicar os questionários para a amostra calculada, assim, os mesmos tiveram que retornar ao ambiente diversas vezes para encontrar os respondentes. Diante do exposto, é possível sugerir estudos referentes a liderança motivacional que contemple o desenvolvimento dos funcionários em relação à qualidade dos serviços oferecidos. Nesse sentindo sugere-se que os lideres desta empresa desenvolva o trabalho em equipe, demonstrando o apoio e mostrando condições motivacionais para todos os participantes. Finalizando o trabalho cabe ressaltar que os objetivos deste estudo foram atingidos. Espera-se que, os resultados encontrados contribuam para melhorias no trabalho em equipe, e que sirva de motivação para os gestores apoiarem as equipes e consequentemente o desenvolvimento da organização. Além de servir como fonte de pesquisa para a sociedade acadêmica.

REFERÊNCIAS

AARON, J.R.; MCDOWELL, W. C.; HERDMAN, A. O. The effects of a team charter on student team behaviors. Journal of Education for Business. v. 89, n.2, p. 90–7, 2014.

BESSANT, J.; TIDD J. Inovação e empreendedorismo. Porto Alegre: Bookman, 2009.

BIANCHI, E. M. P. G. Alinhando estratégia de negócio e gestão de pessoas para obtenção de vantagem competitiva. 2008. 149 p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2008.

CALIXTO, M. G. O. et al. Escala SERVQUAL: validación en población mexicana. Texto contexto - enferm. v. 20, n.3, p. 526-533, 2011.

CAMPOS, C. E. A.; GARCIA, J. Contribuições para a supervisão dos programas sociais com foco na família. Rev. katálysis. v.10, n.1, p. 95-104, 2007.

CINTRA, L. P.; OLIVEIRA, J. B.; BARBOSA, A. C. Q.; FRANCO, D. Recursos Humanos, Competências e Desempenho: (Im)Possível Articulação em Fundação de Minas Gerais. Revista de Administração FACES Journal, v. 16, n. 4, p. 27-44, 2017.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. Pesquisa em Administração: um guia prático para alunos da graduação. 2° Ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

DAVEL, E.; VERGARA, S. C. (Orgs.). Gestão com pessoas e subjetividade. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

DRUCKER, P. Administrando em Tempos de Grandes Mudanças. 5. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.

GALLON, S.; BITENCOURT, B. M.; BITENCOURT, C. C.; CORTE, V. F. D. Gestão de Recursos Humanos No Contexto Internacional: Um Estudo Comparativo Entre Duas Empresas Multinacionais . Teoria e Prática em Administração, v. 7, n. 2, p. 66-101, 2017.

GIL, A. C. Como elaborar Projetos de Pesquisa. 4ª. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIACOMOZZI, A. M.; MUNOZ, C. G.; HADI, P. L. Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. Rev. Adm. Pública. v.42, n.6, p. 1213-1230, 2008.

HAYASHIDA, K. Y. et al. Decision-making of the nursing team after the revitalization of a decentralized management model. Texto contexto - enferm. v. 23, n.2, p. 286-293, 2014.

KATZENBACH, J. A. A força e o poder das equipes. São Paulo: Makron, 1994.

KRAJEWSKI, L. J.; RITSMAN L. P.; MALHOTRA, M. K. Administração de Produção e Operações. 8º ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

LAS CASAS, A. L. L. Marketing de Serviços. 5° Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LEONARDO, J. M. A. A Guerra do sucesso pelos talentos humanos. Revista Produção v. 12 n. 2, 2002.

MACHADO, Magali dos S. Equipes de trabalho: sua efetividade e seus preditores. 1998. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Unidade acadêmica do Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 1998.

MCEWAN D; RUISSEN GR; EYS MA; ZUMBO BD; BEAUCHAMP MR. The Effectiveness of Teamwork Training on Teamwork Behaviors and Team Performance: A Systematic Review and Meta-Analysis of Controlled Interventions. v.12, n.1, 2017.

MARTINS, M. A. P. Bases para uma política de qualidade de vida no trabalho na Universidade de Cruz Alta – RS. 2002. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, PPGEP. Universidade Federal de Santa Maria, RS, 2002.

MAXIMIANO, A. C. A. Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital. 6° Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MENDES, I. A. C. et al.; Referencial da educação popular na ação gerencial e de liderança do enfermeiro. Texto contexto - enferm. v.16, n.2, p. 303-306, 2007

MIGUEL, P. A. C. et al. Metodologia de Pesquisa em Engenharia da Produção e Gestão de Operações. 2° Ed. Rio de Janeiro: Elsevier: ABEPRO, 2012.

MILKOVICH, G. T.; BOUDREAU, J. W. Administração de recursos humanos. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MINAYO, M. C. S. Valorização profissional sob a perspectiva dos policiais do Estado do Rio de Janeiro. Ciênc. saúde coletiva [online]. .v.18, n.3, p. 611-620, 2013.

MORAIS, F. R. R et al. A reorientação do ensino e da prática em enfermagem: implantação do Pró-Saúde em Mossoró, Brasil. Rev. Gaúcha Enferm. v.31, n.3, p. 442-449, 2010.

MUCHIELLI, R. O trabalho em equipe. São Paulo: M. Fontes, 1980.

OLIVEIRA, O. J.et. Al. Gestão da Qualidade: Tópicos Avançados. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

PALACIOS, K. E. P.; ANDRADE, J. E. O efeito da interdependência na satisfação de equipes de trabalho: um estudo multinível. Rev. adm. contemp. v..9, n.3, p. 57-78, 2005.

PALADINI, E. P. Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços. São Paulo: Atlas, 1995.

PARKER, G. M. Team players and team work: a nova estratégia competitiva. São Paulo: Pioneira, 1994.

PARKER, G. M. O poder das equipes. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

QUICK, T. L. Como desenvolver equipes bem-sucedidas. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

RICCI, N. A.; WANDERLEY, F. S.; OLIVEIRA, M. S.; REBELATTO, J. R. O hospital-escola de São Carlos: análise do funcionamento por meio da satisfação dos usuários. Ciênc. saúde coletiva. v.16, n. 1, p. 1125-1134, 2011.

ROBBINS, S. P. Comportamento Organizacional. 11° Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SAMMARTINO, W. A Integração do Sistema de Recursos Humanos com as Estratégias Organizacionais. 2002. Tese (Doutorado em Administração) – Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2002.

SANT'ANNA, L. L.; PASCHOAL, T.; GOSENDO, E. E. M. Bem-estar no trabalho: relações com estilos de liderança e suporte para ascensão, promoção e salários. Rev. adm. contemp. v.16, n.5, p. 744-764, 2012.

SANTOS, I.; CASTRO, C. B. Estilos e dimensões da liderança: iniciativa e investigação no cotidiano do trabalho de enfermagem hospitalar. Texto contexto - enferm. v.17, n.4, p. 734-742, 2008.

SILVEIRA, M., A. (org). Gestão da Sustentabilidade Organizacional: Inovação, Aprendizagem e Capital Humano. Campinas, SP: CTI (Centro de Tecnologia da Informação Renato Archer), 2011.

SILVA, L. G.; MATSUDA, L. M.; WAIDMAN, M. A. P. A estrutura de um serviço de urgência público, na ótica dos trabalhadores: perspectivas da qualidade. Texto contexto – enferm. v.21, n.2, p. 320-328, 2012.

SILVEIRA, V. N. S.; FILHO, A. D. M. Alinhamento Estratégico e Gestão Estratégica de Pessoas - Análise Conceitual e Perspectivas Teóricas. PRETEXTO. v. 15, n 4, p. 114-133, 2014.

TAMBASCO, L. P. SILVA, H. S. PINHEIRO, K. M. GUTIERREZ, B. A. O. A satisfação no trabalho da equipe multiprofissional que atua na Atenção Primária à Saúde. Saúde Debate. Rio de J., v.41,n. especial, p. 140-151, 2017.