

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC

CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

FRANCINE MASSUCHETTE BUTTNER

**RELACIONAMENTO INTERPESSOAL: ANÁLISE DE SUA INTERFERÊNCIA NA
PRODUTIVIDADE DE UMA EMPRESA AUTOMOTIVA DE FORQUILHINHA/SC**

CRICIÚMA

2013

FRANCINE MASSUCHETTE BUTTNER

**RELACIONAMENTO INTERPESSOAL: ANÁLISE DE SUA INTERFERÊNCIA NA
PRODUTIVIDADE DE UMA EMPRESA AUTOMOTIVA DE FORQUILHINHA/SC**

Relatório de Estágio apresentado na disciplina
Orientação do Projeto de Estágio no curso de
Secretariado Executivo da Universidade do
Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientadora: Prof.^a Jucélia Abel

CRICIÚMA

2013

FRANCINE MASSUCHETI BUTTNER

**RELACIONAMENTO INTERPESSOAL: ANÁLISE DE SUA INTERFERÊNCIA NA
PRODUTIVIDADE DE UMA EMPRESA AUTOMOTIVA DE FORQUILHINHA/SC**

Relatório de Estágio apresentado para
obtenção do grau de Bacharel no curso de
Secretariado Executivo da Universidade do
Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Criciúma, 05 Dezembro de 2013.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Jucélia da Silva Abel - Mestre - (Unesc) - Orientadora

Prof^a. Daniela Arns Silveira – Mestre - (Unesc)

Prof. Joelcy José Sá Lanza-rini- Professor - (Unesc)

Dedico este relatório aos meus pais, que me deram o incentivo maior que eu poderia receber, sua ajuda e paciência. Eles me fizeram acreditar nos meus sonhos e na vontade de continuar a batalhar por meus objetivos, prova disso é a conclusão deste relatório o qual dedico inteiramente a eles, que são frutos da minha existência.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente e acima de tudo a Deus pai todo poderoso pela força a mim concedida para a realização deste Relatório, por me proporcionar o término de mais uma conquista, e por ter me permitido encontrar tantas pessoas valiosas em meu caminho, no qual me deram a ajuda e o apoio que eu necessitava.

Agradeço à minha família, em especial meu namorado Rafael, que nos momentos de dificuldade me deram o apoio necessário para continuar. Agradeço a todos os professores do Curso de Secretariado Executivo pelo auxílio e ajuda proporcionada através das experiências e dos conhecimentos adquiridos nos trabalhos desenvolvidos ao longo do curso.

Agradeço à empresa Mendes Veículos por ter me cedido o espaço para realizar o estágio e todos os procedimentos dos quais necessitei para concluí-lo com sucesso.

Um agradecimento muito especial à professora Daniela Silveira pela paciência, incentivo e colaboração, e à minha orientadora Jucélia Abel, pelas sugestões, correções e apoio.

Enfim, agradeço a todos que, direta ou indiretamente, estiveram presentes ao meu lado durante esta caminhada.

"O que importa não é quanto você paga a um funcionário, mas quanto ele lhe custa."

Will Rogers

RESUMO

A chave para o sucesso de uma empresa está na maneira como as pessoas são tratadas, está nas relações interpessoais que estabelecem, no incentivo que recebem, no reconhecimento e na qualidade de vida no trabalho. São fatores que podem determinar uma maior ou menor produtividade do funcionário. Este relatório tem como foco principal analisar o relacionamento interpessoal e sua interferência na produtividade no trabalho de uma empresa automotiva de Forquilha/SC. A fundamentação teórica sobre o tema escolhido se dá com base em materiais já publicados por diversos autores, sendo os principais: Almir Del Prette, Edina de Paula Bom Sucesso, Idalberto Chiavenato, Lívio Callado, Maria Odete Rabaglio e Gérald Bernard Mailhiot, em que se procura apropriar-se dos conceitos e das definições necessárias para a elaboração e a análise do questionário realizado. Questionário este com 15 perguntas fechadas, que foi aplicado aos funcionários de uma empresa do ramo automotivo de Forquilha, com o objetivo de se obter informações a respeito do tema abordado. Feita a análise das respostas, a pesquisadora concluiu que o bom relacionamento interpessoal influencia, de maneira positiva, tanto na produtividade no trabalho, quanto na qualidade de vida dos funcionários. O resultado do questionário reforça a ideia de que a união, a harmonia e a colaboração valorizam o desenvolvimento pessoal, garantindo melhor produtividade e melhor qualidade de vida para todos os membros da organização.

Palavras-chave: Relações Interpessoais. Produtividade. Qualidade de Vida. Funcionário.

RESUMEN

La llave para el éxito de una empresa está en la manera en como las personas son tratadas, está en las relaciones interpersonales que establecen, en el incentivo que reciben, en el reconocimiento y en la calidad de vida en el trabajo. Son factores que pueden determinar una mayor o menor productividad del funcionario. Este informe tiene como foco principal analizar las relaciones interpersonales y su interferencia en la productividad en el trabajo de una empresa automotriz de Forquilha/SC. La fundamentación teórica sobre el tema elegido se basa en materiales ya publicados por diversos autores, siendo los principales: Almir Del Prette, Edina de Paula Bom Sucesso, Idalberto Chiavenato, Lívio Callado, Maria Odete Rabaglio y Gérald Bernard Mailhiot buscando incorporar conceptos y definiciones necesarios para la elaboración y el análisis del cuestionario realizado. Un cuestionario con 15 preguntas cerradas y aplicado a los funcionarios de una empresa del ramo automotriz de Forquilha, con el objetivo de obtener informaciones sobre el tema abordado. Hecho el análisis de las respuestas, la investigadora concluye que las buenas relaciones interpersonales influyen de manera positiva, tanto en la productividad del trabajo, cuanto en la calidad de vida de los funcionarios. El resultado del cuestionario refuerza la idea de que la unión, la armonía y la colaboración valorizan el desarrollo personal, garantizando mejor productividad y mejor calidad de vida a todos los miembros de la organización.

Palabras-clave: relaciones interpersonales, productividad, calidad de vida, funcionario.

ABSTRACT

The key to the success of a company lies in the way people are treated, is the interpersonal relationships that establish in receiving encouragement, recognition and quality of work life. Factors that determine a higher or lower employee productivity. This report focuses primarily on analyzing interpersonal relationships and their influence on work productivity of a company's automotive Forquilha / SC. The theoretical framework of the theme is given based on material already published by several authors, the main ones being: Almir Del Prette, Edina de Paula Bom Sucesso, Idalberto Chiavenato, Lívio Callado, Maria Odete Rabaglio and Gérald Bernard Mailhot, which seeks to appropriate the concepts and definitions necessary for the preparation and analysis of the questionnaire conducted. This questionnaire with 15 closed questions, which was applied to the employees of an automotive company of Forquilha, with the goal of obtaining information about the topic discussed. After analysis of the responses, the researcher concluded that good interpersonal influence, in a positive way, both in work productivity, and the quality of life of employees. The result of the survey reinforces the idea that unity, harmony and collaboration promote the personal, ensuring better productivity and better quality of life for all members of the organization.

Keywords: Interpersonal Relations. Productivity. Quality of Life. Employee.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Escolaridade	22
Figura 2: Qual sua idade	23
Figura 3: Função	24
Figura 4: Seu ambiente de trabalho é considerado.....	25
Figura 5: Sua jornada de trabalho é considerada.....	26
Figura 6: O relacionamento com seus colegas de trabalho	27
Figura 7: A comunicação com pessoas de outros setores é	28
Figura 8: O relacionamento interpessoal no trabalho influencia na produtividade de maneira	29
Figura 9: Quanto ao grau de satisfação no seu trabalho.....	30
Figura 10: Como é a ajuda oferecida nos momentos de dificuldade.....	31
Figura11: Sua motivação para trabalhar com seus colegas é.....	32
Figura 12: O trabalho em equipe no seu local de trabalho é considerado	33
Figura 13: Como é a comunicação existente entre a empresa e você.....	34
Figura 14: Você se considera um funcionário	35
Figura 15: Em sua opinião, trabalhar nessa empresa é	36

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Grau de escolaridade.	22
Tabela 2: Idade	23
Tabela 3: Função	24
Tabela 4: Seu ambiente de trabalho é considerado	25
Tabela 5: Sua jornada de trabalho é considerada.....	26
Tabela 6: Relacionamento com colegas de trabalho.....	27
Tabela 7 Como considera a comunicação com pessoas de outros setores.....	28
Tabela 8: O relacionamento interpessoal no trabalho influencia na produtividade de maneira	29
Tabela 9: Quanto ao grau de satisfação no seu trabalho	30
Tabela 10: Como é a ajuda oferecida nos momentos de dificuldade	31
Tabela 11: Sua motivação para trabalhar nessa empresa é	32
Tabela 12: O trabalho em equipe no seu local de trabalho é considerado.....	33
Tabela 13: Como é a comunicação existente entre a empresa e você	34
Tabela 14: Você se considera um funcionário.....	35
Tabela 15: Em sua opinião, trabalhar nessa empresa é	36

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA	11
1.2 OBJETIVOS	12
1.2.1 Objetivo Geral	12
1.2.2 Objetivos Específicos	12
1.3 JUSTIFICATIVA	12
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	14
2.2 CONCEITUANDO RELAÇÕES INTERPESSOAIS	14
2.3 PONTOS POSITIVOS NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS	15
2.3.1 A Importância de Dar e de Receber o <i>Feedback</i>	15
2.3.2 Comunicações Interpessoais	16
2.3.3 Motivação	17
2.3.4 Liderança	17
2.3.5 Trabalhos em grupo	18
2.4 PRODUTIVIDADE: UM OLHAR PARA A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	18
3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	20
3.1 AMBIENTE DE TRABALHO	20
4 PROPOSTA DE TRABALHO	21
4.1 APLICAÇÃO DA PROPOSTA DE TRABALHO	21
5 CONCLUSÃO	37
REFERÊNCIAS	39
APÊNDICE	40

1 INTRODUÇÃO

A comunicação entre os funcionários é um diferencial para as empresas. Através da comunicação e do relacionamento que se aumenta a produtividade.

É essencial para a empresa, portanto, que as pessoas tenham relações favoráveis ao ambiente organizacional, tendo em vista sempre melhorar as relações com o outro, pois se compreende que cada ser humano precisa ser respeitado de acordo com suas necessidades psicológicas, físicas e sociais. Neste sentido, é preciso aceitar o outro da maneira como ele é e não da maneira como se gostaria que fosse.

Este trabalho tem como objetivo principal analisar a influência do relacionamento interpessoal na produtividade no trabalho, com vistas à qualidade de vida.

Abordaram-se, neste relatório, questões que apresentaram a importância das relações interpessoais para as organizações, cuja teoria foi explicada a partir da delimitação do problema, de objetivos, da justificativa, da fundamentação teórica, da caracterização da empresa, da proposta de trabalho e, para finalizar, foi apresentada a conclusão com uma visão geral de todo o trabalho e suas contribuições, seguida das devidas referências, as quais embasaram a pesquisa.

1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA

Aumentar a produtividade é um dos objetivos das empresas e, para tal, é necessário o entendimento sobre as relações sociais que envolvem seus atores, além do investimento nas relações interpessoais entre seus colaboradores, da melhoria da qualidade de vida destes no ambiente de trabalho, o que contribui para que a produtividade apareça como consequência. Entendem-se como colaboradores os funcionários, os terceiros, os fornecedores e os distribuidores.

Nas empresas, espera-se que os funcionários sejam mais prestativos na manutenção da boa qualidade de vida no ambiente de trabalho, tendo uma relação baseada em confiança, em transparência e em credibilidade.

Uma organização é formada por várias pessoas de personalidades diferentes, que se relacionam e interagem trabalhando em conjunto, para um mesmo

objetivo. Portanto, é essencial ter um bom relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho.

Isto posto, cabe o questionamento: o Relacionamento Interpessoal dos funcionários interfere diretamente na produtividade no trabalho na empresa Mendes Veículos?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar o Relacionamento Interpessoal dos funcionários e sua interferência na produtividade no trabalho da empresa Mendes Veículos.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar como é vivenciado o relacionamento interpessoal entre os funcionários;
- b) Descrever o grau de satisfação dos funcionários quanto à qualidade de vida no ambiente de trabalho;
- c) Verificar os pontos positivos que contribuem para a melhoria dos relacionamentos interpessoais dos funcionários.

1.3 JUSTIFICATIVA

A comunicação está presente em todos os momentos do dia a dia, e em todas as situações. Na instituição, é importante, essencialmente, a habilidade dos indivíduos de se comunicar entre si, já que as pessoas passam um terço de seu dia, quando não mais, no ambiente de trabalho, na convivência de colegas e de superiores.

As relações interpessoais entre os colaboradores no ambiente de trabalho mostram o modo como as pessoas interagem e produzem, sendo um dos fatores

que influenciam diariamente no desempenho de um grupo, cujo resultado depende de parcerias internas para obter melhores ganhos. Estas relações criadas no ambiente de trabalho podem interferir de modo positivo ou negativo no ambiente da organização.

Cabe à empresa, juntamente com a área de recursos humanos, identificar os problemas de relacionamentos interpessoais, para não comprometer o clima organizacional.

É necessário estabelecer relações de confiança que promovam a empatia, a compreensão e o respeito, a partir das quais as pessoas deixem de agir de forma individualizada e passem a interagir com a equipe, mantendo relações amigáveis.

Com base no exposto, surgiu a necessidade de estudar as relações interpessoais dos funcionários da Mendes Veículos, dada a importância deste tema para o desempenho do funcionário e o sucesso da organização.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, serão apresentadas as definições teóricas para o desenvolvimento e a fundamentação deste trabalho.

2.2 CONCEITUANDO RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Segundo Mailhiot (1985), as relações interpessoais tiveram como um de seus primeiros pesquisadores o psicólogo Kurt Lewin. Ao se referir a uma das pesquisas realizadas por esse psicólogo, o autor afirma que chegou à constatação de que a produtividade de um grupo e sua eficiência está relacionada não somente com a competência de seus membros, mas, com a solidariedade de suas relações interpessoais.

As relações estabelecidas no ambiente de trabalho são influenciadas pelas atitudes e pelas normas existentes nos grupos dentro da organização.

Para Callado (2002), a confiança entre as pessoas é o principal componente no relacionamento interpessoal, que permite a humanidade reconhecer-se, como uma espécie diferenciada da criação.

De acordo com Prette (2001), os direitos interpessoais estão diretamente ligados à interação social e aos direitos humanos básicos; sabe-se que esses direitos são válidos para todos e que cada direito tem um dever correspondente: o direito de expressar opiniões corresponde ao dever de respeitar opiniões de outros; o direito de pedir o que se deseja, exige o direito de recusa do outro e assim por diante.

Segundo Tourinho (1982), é necessário que os funcionários tenham comunicação entre si, para que a empresa fixe relações interpessoais saudáveis. Quando se passa a perceber a atitude de outro, não só as características físicas, mas também os métodos de trabalho podem refletir resultados positivos ou negativos.

Para Chiavenato (2004), os novos modelos de organização têm dado prioridade a processos de trabalho que estão diretamente ligados as relações interpessoais. Pode-se citar o destaque na multiespecialização associado com a

valorização do trabalho em equipe, a autonomia e a persistência nas tomadas de decisões, ao reconhecimento e à preocupação com autoestima e com o ambiente organizacional.

O relacionamento interpessoal tornou-se, então característica essencial para a sobrevivência das pessoas na organização, gerando humanidade e, conseqüentemente resultados, a partir do envolvimento das pessoas com os demais profissionais e com as metas traçadas.

Nesse âmbito, registra Chiavenato (2004) um dos principais motivos que estimulam as pessoas a trabalhar é o fato de poderem se relacionar com os outros e se sentirem vinculadas a um grupo, no qual o trabalho faça sentido. Sendo este também um dos pontos que podem influenciar a motivação das pessoas no trabalho. Pode-se perceber o descontentamento dos indivíduos quando o ambiente de trabalho não é harmonioso, onde as pessoas mal se cumprimentam, ou não são solidárias e sempre estão desconfiadas umas das outras.

Confirma-se, portanto, que as relações estabelecidas no interior da empresa, como motivação, bom relacionamento e colaboração podem resultar na satisfação pessoal e profissional, tornando o ambiente de trabalho em um lugar favorável para se obter grandes conquistas. (PRETTE, 2001).

2.3 PONTOS POSITIVOS NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Caracterizam-se, abaixo, fatores apontados como essenciais para que haja um bom relacionamento no ambiente organizacional.

2.3.1 A Importância de Dar e de Receber o *Feedback*

O conceito de *feedback* é herdado das teorias de sistemas, que significa retroalimentação, isto é , processar informações e transmiti-las para continuidade do seu funcionamento. (RABAGLIO, 2006).

O autor ainda diz que, uma pergunta precisa de uma resposta e a resposta é o retorno, só que o *feedback* não se refere a este tipo de retorno, mas sim ao retorno motivacional e desenvolvedor, aquele que esclarece, posiciona,

mostra caminhos, estabelece metas de aperfeiçoamento e reconhece e valoriza as pessoas pelo que elas fazem ou pela forma como se comportam.

Como observado por Prette (2001) quando houver dificuldade em dar ou pedir o *feedback*, este pode ser feito por escrito de forma individual ou em grupo.

É essencial refletir sobre a importância do *feedback* positivo e sempre estar motivado para utilizar quando possível.

2.3.2 Comunicações Interpessoais

A comunicação é a chave para o desenvolvimento de uma relação saudável com o outro, uma vez que pode ser considerada a arte de expressar suas ideias e se fazer entender.

Segundo Prette (2001), na sociedade, a comunicação mantém redes de trocas sociais, que alteram a cultura e, conseqüentemente, a realidade social.

O autor ainda relata que a comunicação pode ser classificada em verbal e não verbal, em que a comunicação verbal é mais informativa, clara e lógica, seguindo, entre outros fatores o domínio das normas sociais de seu uso; e a comunicação não verbal acrescenta, mostra e se opõe à verbal, manifesta-se através do comportamento não expresso por palavras, como, por exemplo, os gestos, as expressões faciais, as orientações do corpo, entre outras formas.

A comunicação é um elemento norteador nas relações interpessoais nas organizações e, para Chiavenato (2004), é a troca de informações, de experiências, de crenças e valores entre as pessoas. A comunicação necessita de um código para formular uma mensagem e enviá-la na forma de sinal por meio de canais, em que o receptor a decodifica e interpreta seu significado. A comunicação, portanto, não está limitada à fala, à linguagem oral, também é possível realizá-la por meio de gestos, de símbolos, de expressões, bem como de qualquer outra forma que contenha em si um significado compreensível.

Chiavenato (2004, p.57) diz que:

A comunicação é uma atividade administrativa que possui dois propósitos essenciais:

- a) Conceder informação e compreensão necessárias para que as pessoas possam se conduzir em suas tarefas.
- b) Propicia atitudes necessárias que promovam a motivação, a cooperação e a satisfação nos cargos.

Como posto, a comunicação é a transmissão de uma atividade administrativa, que tem como essenciais dois propósitos, em que a troca de informações e de conhecimento se torna um fator essencial na vida das pessoas e das organizações.

2.3.3 Motivação

Chiavenato (2004) coloca que a motivação se refere ao comportamento que é causado por necessidades dentro do indivíduo, que é direcionado aos objetivos que podem satisfazer essas necessidades. Não se deve esquecer que as necessidades motivam o comportamento das pessoas, proporcionando-as conteúdo e direção dentro da organização.

Segundo Oyarzabal (2003), a motivação é um estímulo que leva as pessoas a agirem no mundo visando à satisfação de suas necessidades, as quais podem ser fisiológicas, como a alimentação, o teto, a saúde, etc., que devem estar claramente definidas nas políticas e nas praticas gerais da organização.

A motivação é definida por Castro (2002) como a ação de motivar, a formação de causas, de motivos para que uma pessoa seja mais feliz e focada em suas relações.

O autor ainda escreve que a motivação envolve um conjunto de fatores que engloba a autorrealização, a autoestima, a sociabilidade, necessidades fisiológicas e a segurança. Cabe lembrar que são muitos os fatores que geram a motivação no ambiente organizacional, que pode ser classificados como interno e externo, ou intrínsecos e extrínsecos, conforme a origem do estímulo.

2.3.4 Liderança

Para Callado (2002), é necessário saber delegar, ou seja, colocar o poder de decisão o mais próximo possível da ação, e, para isso, é preciso ter condições técnicas e emocionais para assumir esta responsabilidade e, possivelmente obter o sucesso.

Ainda, ressalta que ser líder é uma qualidade que se tem ou não se tem. A liderança permite trabalhar com pessoas; deve-se lembrar que a figura tem que estar voltada para a empresa, não para os gostos grupais. O líder é inteligente emocionalmente e utiliza sua sensibilidade para construir, num exercício de respeito ao outro, e fazer evoluir.

Segundo Oyarzabal (2003), para ter e manter o sucesso das relações é preciso obter lideranças com boa formação, capacitação profissional, desenvolvimento e bom nível de conhecimento sobre o comportamento humano.

2.3.5 Trabalhos em grupo

De acordo com Prette (2001), qualquer atuação profissional envolve participação com outras pessoas, em que se precisa de muitas habilidades sociais, competência técnica e interpessoal, essencial para conquistar as etapas de um processo produtivo.

Relata Oyarzabal (2003), que grupos autogerenciados são formados por pessoas competentes, responsáveis e seguras, mas, para isso ocorrer, às pessoas têm que enxergar seu líder como uma pessoa competente, que esteja em parceria com o grupo, incorporando os valores e mostrando resultados.

Oyarzabal (2003) ainda afirma que autogerenciar os grupos, a rigor, é permitir que desenvolvam tarefas que ninguém melhor do que o próprio grupo pode conduzir. Portanto, torna-se uma necessidade a melhoria dos resultados

2.4 PRODUTIVIDADE: UM OLHAR PARA A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A produtividade do funcionário passa necessariamente pelas relações interpessoais. Bom Sucesso (1997) escreve sobre a importância das pesquisas realizadas pelo psicólogo Kurt Lewin, e diz que ele constatou que 'A produtividade de um grupo e sua eficiência estão extremamente relacionadas com a humanização, com o relacionamento interpessoal, com a ética e com a competência de seus membros, mas, sobretudo com a solidariedade de suas relações interpessoais.'

Esse conjunto de fatores é um processo de interação, de respeito, de troca e de conhecimento.

De acordo com Chiavenato (2004), este processo está intimamente ligado entre si, de maneira que se interpenetram e se influenciam. Cada processo, quando não utilizado adequadamente, pode prejudicar ou favorecer.

Chiavenato ainda diz que são dois os processos que se destacam:

- a) O processo de agregar pessoas, conhecido também como processo de suprimento de pessoas, utilizado para recrutar e selecionar as pessoas para serem inseridas na empresa.
- b) O processo de aplicar pessoas, que é utilizado para que as pessoas saibam o que vão desenvolver dentro da empresa, podendo ser orientadas e avaliadas dependendo do seu desempenho, utilizando a análise e a descrição de cargo, a avaliação de cargos, entre outros.

Toda organização possui sua cultura própria, ou seja, o conjunto de hábitos e de crenças estabelecidos através de normas, de valores, de atitudes e de expectativas, sempre compartilhadas por todos os membros. A adaptação a essa cultura, dentro das organizações, chama-se de aplicação de pessoas.

É necessário que o desenvolvimento das pessoas dentro das organizações seja um processo contínuo, para, assim, a empresa produzir mais e se tornar um grande diferencial.

Segundo Chiavenato (2004), o mundo é caracterizado por um ambiente sujeito a mudanças imprevisíveis, portanto as organizações precisam ser ágeis e flexíveis. A aprendizagem organizacional constitui a palavra de ordem nas organizações bem-sucedidas.

O autor ainda cita que para desempenhar um programa de relações com os empregados, ou trabalhador com trabalhador, deve haver decisões por parte dos gestores, no âmbito da: comunicação, cooperação, proteção, assistência, disciplina e conflito. Isto depende do estilo de administração existente na organização, dos programas de sugestões e de reconhecimentos, que são sempre bem-vindos no ambiente psicológico, pois, sabe-se que, o funcionário se sentindo bem, ele aumentará muito sua produtividade.

3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A pesquisa foi realizada em uma empresa do ramo Automotivo de Forquilha/SC, localizada na Av. 25 de Julho, 796, Vila Lourdes.

Fundada no dia quatro de agosto de dois mil e oito, tem como proprietário Vilson Gonçalves Mendes.

A missão da empresa é desenvolver, produzir e comercializar carros e serviços que as pessoas prefiram comprar e tenham orgulho de possuir, garantindo a criação de valor e a sustentabilidade do negócio.

A empresa, hoje, atua no ramo de comércio a varejo de automóveis, camionetas e utilitários novos e usados; suas vendas são realizadas para pessoas físicas, empresas, autoescolas e, também, em menor proporção, para repasses.

Os produtos comercializados são: carros novos, seminovos e usados.

3.1 AMBIENTE DE TRABALHO

No estágio, as atividades desempenhadas foram às seguintes:

- a) Análise e informação de preços dos carros para clientes, via email;
- b) Atendimento ao público, envio de emails, fax e atendimento telefônico;
- c) Organização das documentações dos veículos pelo modo alfabético;
- d) Auxílio na conferência de multas de trânsito, na compra do veículo;
- e) Auxílio ao cliente no preenchimento de procurações e demais documentos necessários para a compra e/ou venda de veículo.

4 PROPOSTA DE TRABALHO

Foi aplicada uma pesquisa, na forma de coleta de dados, contendo um questionário com 15 perguntas direcionadas aos funcionários da empresa estudada. A pesquisa foi realizada no dia 10 de maio de 2013, por meio de um questionário aplicado pela autora, com dez pessoas, que representam 100% dos colaboradores da empresa.

Os resultados obtidos serão apresentados na forma de gráficos.

4.1 APLICAÇÃO DA PROPOSTA DE TRABALHO

Este sub-capítulo apresentará uma análise dos dados colhidos a partir do questionário aplicado com os funcionários da empresa Mendes Veículos, segundo a proposta de trabalho anteriormente apresentada. A ordem do sub-capítulo se dará pela apresentação da pergunta, seguida de uma tabela, depois de um gráfico e, finalmente, da análise dos resultados. Para melhor organização, far-se-á uso de sequência numérica deste sub-capítulo.

4.1.1 Qual o grau de escolaridade:

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Ensino Básico	3	30%
Ensino Médio	4	40%
Ensino Superior	3	30%
TOTAL	10	100%

Tabela 1: Grau de escolaridade.

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

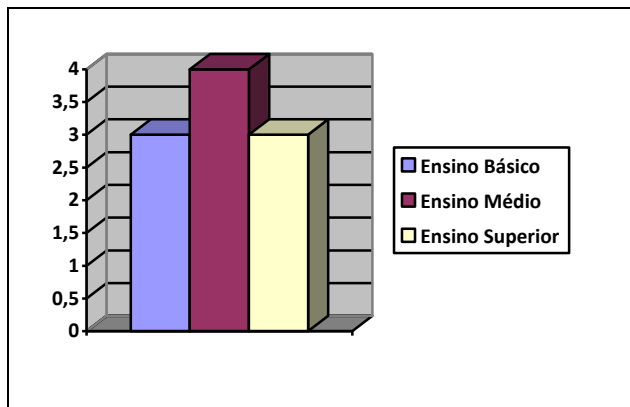


Figura 1: Escolaridade

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora.

Observa-se que 40% têm o ensino médio, 30%, o ensino básico e os outros 30%, o superior.

Percebe-se, por meio desta análise, que a maioria dos funcionários pôde cursar apenas o ensino médio e a minoria cursou o ensino básico e o superior.

4.1.2 Idade

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
18 a 25 anos	2	20%
25 a 35 anos	3	30%
35 a 45 anos	4	40%
Acima de 45 anos	1	10%
TOTAL	10	100%

Tabela 2: Idade

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

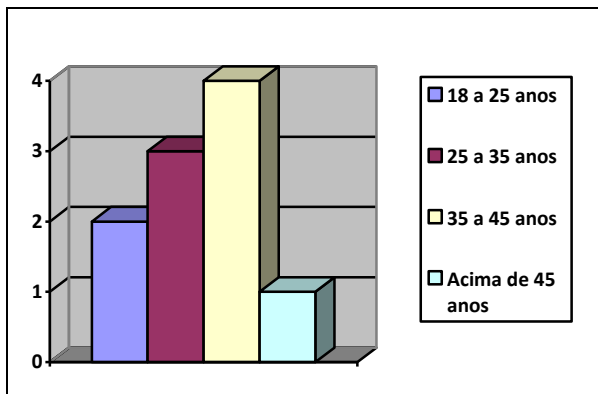


Figura 2: Qual sua idade

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Quanto a faixa etária, 40% têm entre 35 a 45 anos, 30%, têm entre 25 a 35 anos, 20%, têm entre 18 a 25 anos e 10% têm acima de 45 anos.

Observa-se que a maioria dos entrevistados tem uma faixa etária jovem, somente a minoria se situa acima dos 45 anos.

4.1.3 Função

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Vendedor	4	30%
Gerente	2	20%
Lavador	2	20%
Auxiliar de escritório	2	20%
TOTAL	10	100%

Tabela 3: Função

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

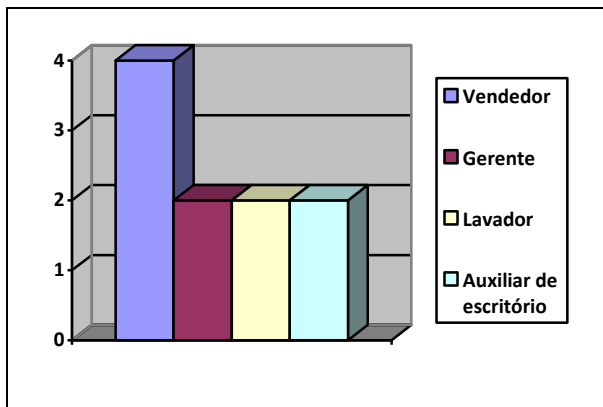


Figura 3: Função

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora.

Observa-se que 40% são vendedores; 20% são gerentes; 20%, lavadores e os outros 20% são auxiliares de escritório.

Percebe-se, através desta análise, que a empresa possui um número grande de vendedores.

4.1.4 Seu ambiente de trabalho é considerado:

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Ótimo	4	40%
Bom	5	50%
Regular	0	0%
Ruim	1	10%
TOTAL	10	100%

Tabela 4: Seu ambiente de trabalho é considerado

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

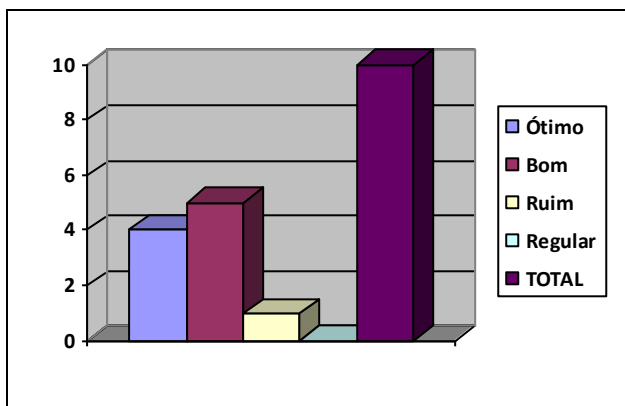


Figura 4: Seu ambiente de trabalho é considerado.

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora.

Percebe-se pelo gráfico acima que a maioria acha agradável o ambiente em que trabalha, e apenas 10% não está contente com seu ambiente de trabalho.

4.1.5 Sua jornada de trabalho é considerada:

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Ótimo	2	20%
Bom	5	50%
Regular	2	20%
Ruim	1	10%
TOTAL	10	100%

Tabela 5: Sua jornada de trabalho é considerada

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

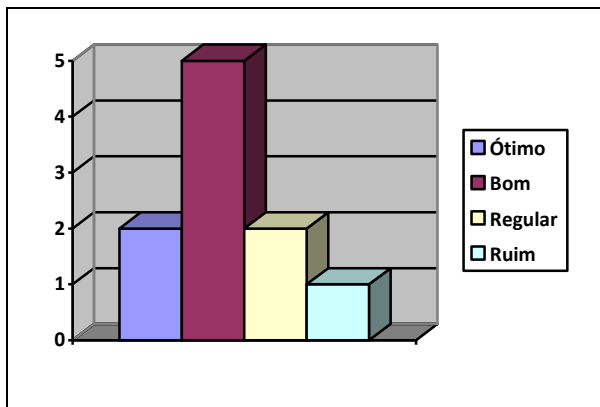


Figura 5: Sua jornada de trabalho é considerada

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora.

Em relação à jornada de trabalho, verifica-se, no gráfico acima, que a maioria dos funcionários, ou seja, 50% avaliam como sendo boa; 20%, ótima; 20%, regular; e somente 10% não estão contentes com sua jornada de trabalho.

4.1.6 O relacionamento com seus colegas de trabalho é:

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Ótimo	2	20%
Bom	6	60%
Regular	2	20%
Ruim	0	00%
TOTAL	10	100%

Tabela 6: Relacionamento com colegas de trabalho

Dados obtidos através da pesquisa

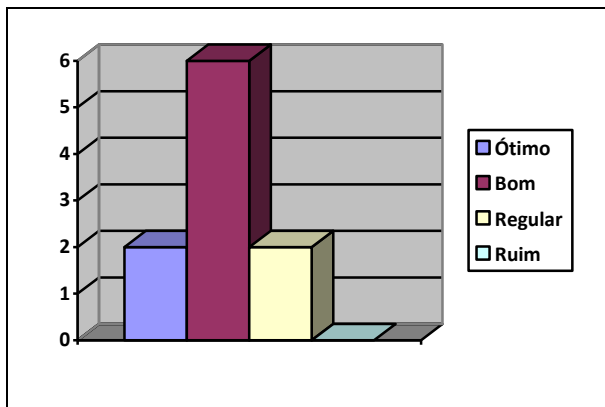


Figura 6: O relacionamento com seus colegas de trabalho

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora.

Pode-se constatar que 60% dos funcionários responderam que têm um bom relacionamento com seus colegas de trabalho; 20%, um ótimo relacionamento, e 20% um relacionamento regular.

4.1.7 Como considera a comunicação com pessoas de outros setores:

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Ótimo	0	00%
Bom	5	50%
Regular	5	50%
Ruim	0	00%
TOTAL	10	100%

Tabela 7 Como considera a comunicação com pessoas de outros setores

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

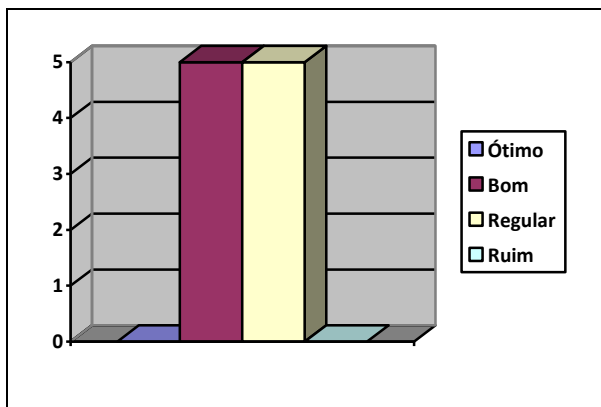


Figura 7: A comunicação com pessoas de outros setores é

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora.

A análise dos dados demonstra que 50% dos entrevistados consideram a comunicação com pessoas de outros setores boa, e outros 50% consideram regular.

4.1.8 O relacionamento interpessoal no trabalho influencia na produtividade de maneira:

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Ótimo	4	40%
Bom	6	60%
Regular	0	00%
Ruim	0	00%
TOTAL	10	100%

Tabela 8: O relacionamento interpessoal no trabalho influencia na produtividade de maneira

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

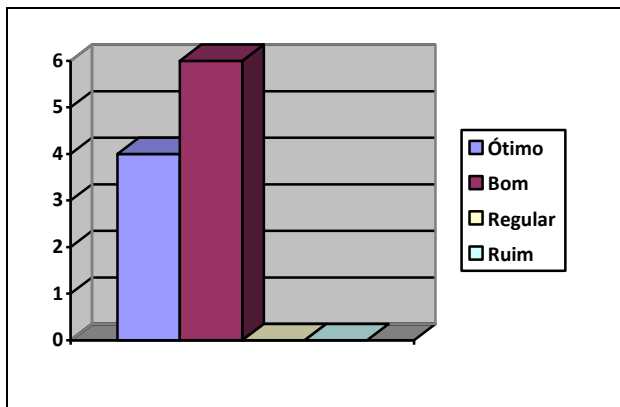


Figura 8: O relacionamento interpessoal no trabalho influencia na produtividade de maneira

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora.

60% dos entrevistados responderam que o relacionamento interpessoal tem boa influência na produtividade, sendo que outros 40% responderam que a influência é ótima em sua produtividade.

4.1.9 Quanto ao grau de satisfação no seu trabalho:

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Ótimo	2	20%
Bom	4	40%
Regular	3	30%
Ruim	1	10%
TOTAL	10	100%

Tabela 9: Quanto ao grau de satisfação no seu trabalho

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

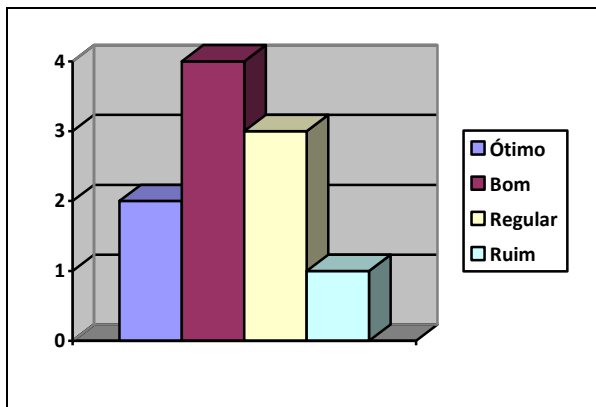


Figura 9: Quanto ao grau de satisfação no seu trabalho

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora.

Dos entrevistados, 40% dizem ser bom o seu grau de satisfação no trabalho, 30% dizem ser regular, 20% dizem ser ótimo e 10% dizem ser ruim o grau de satisfação no seu trabalho.

4.1.10 Como é a ajuda oferecida nos momentos de dificuldade:

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Ótimo	4	40%
Bom	3	30%
Regular	3	30%
Ruim	0	00%
TOTAL	10	100%

Tabela 10: Como é a ajuda oferecida nos momentos de dificuldade

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

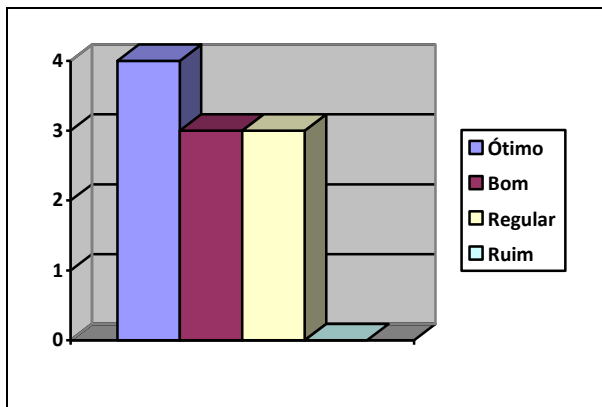


Figura 10: Como é a ajuda oferecida nos momentos de dificuldade

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora.

Observa-se que 40% dos entrevistados afirmam ser ótima a ajuda oferecida pelos colegas em momento de dificuldade; 30% afirmam ser boa a ajuda e 30%, regular.

4.1.11 Sua motivação para trabalhar nessa empresa é:

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Ótimo	5	50%
Bom	4	40%
Regular	1	10%
Ruim	0	00%
TOTAL	10	100%

Tabela 11: Sua motivação para trabalhar nessa empresa é

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

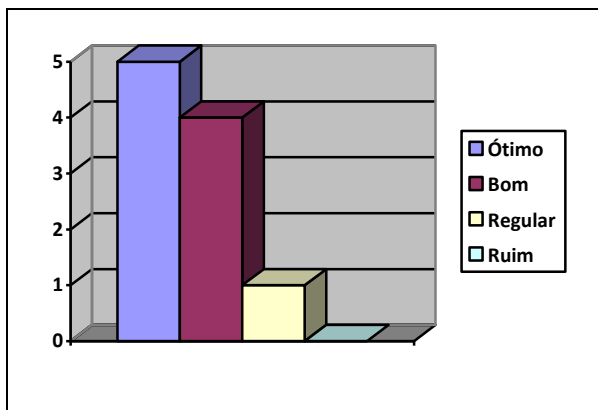


Figura11: Sua motivação para trabalhar com seus colegas é

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Percebe-se que 50% dos funcionários responderam ter uma ótima motivação para trabalhar nesta empresa; 40% têm uma boa relação com a empresa e 10% consideram a motivação regular.

4.1.12 O trabalho em equipe no seu local de trabalho é considerado:

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Ótimo	3	30%
Bom	6	60%
Regular	1	10%
Ruim	0	00%
TOTAL	10	100%

Tabela 12: O trabalho em equipe no seu local de trabalho é considerado

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

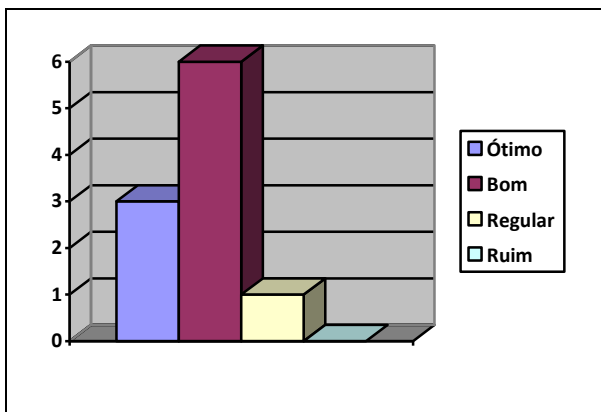


Figura 12: O trabalho em equipe no seu local de trabalho é considerado

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora.

Constata-se que a maioria dos entrevistados, 60%, responderam que o trabalho em equipe no seu local é considerado bom; 30% consideraram ótimo e somente 10%, regular. Com isso, conclui-se que os funcionários não enfrentam problemas com a equipe de trabalho.

4.1.13 A comunicação existente entre a empresa e você é:

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Ótimo	2	20%
Bom	8	80%
Regular	0	00%
Ruim	0	00%
TOTAL	10	100%

Tabela 13: Como é a comunicação existente entre a empresa e você?

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

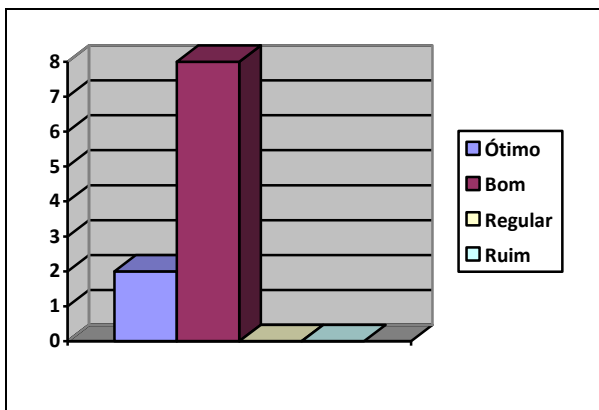


Figura 13: Como é a comunicação existente entre a empresa e você?

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora.

Quanto à questão da comunicação, 80% dos funcionários disseram ter uma boa comunicação com a empresa e 20% a consideram ótima, assim, percebe-se que os funcionários não enfrentam problemas com relação à comunicação.

4.1.14 Você se considera um funcionário:

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Ótimo	0	00%
Bom	10	100%
Regular	0	00%
Ruim	0	00%
TOTAL	10	100%

Tabela 14: Você se considera um funcionário

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

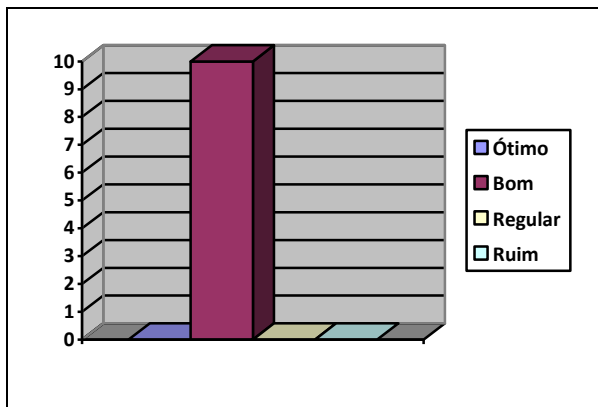


Figura 14: Você se considera um funcionário

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora.

Com base nos dados obtidos, conclui-se que 100% dos funcionários se consideram bons funcionários.

4.1.15 Em sua opinião, trabalhar nessa empresa é:

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Ótimo	2	20%
Bom	7	70%
Regular	0	00%
Ruim	1	10%
TOTAL	10	100%

Tabela 15: Em sua opinião, trabalhar nessa empresa é

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

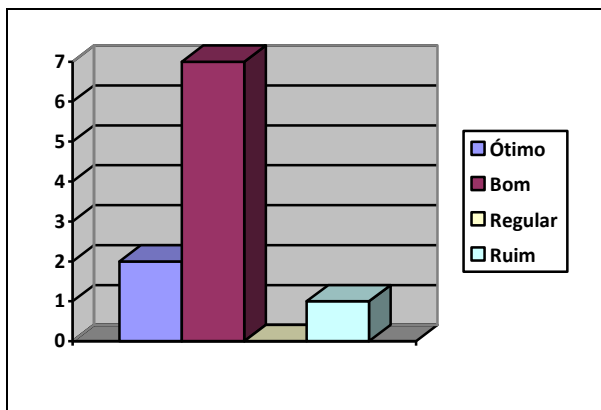


Figura 15: Em sua opinião, trabalhar nessa empresa é

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

70% dos funcionários gostam de trabalhar nessa empresa; 20% acham ótimo e apenas 10% declaram ser ruim trabalhar na mesma.

5 CONCLUSÃO

Este relatório buscou identificar a importância que tem o relacionamento interpessoal na produtividade e na qualidade de vida no trabalho. A bibliografia estudada e os dados obtidos afirmam a grande influência do bom relacionamento interpessoal entre os funcionários no seu local de trabalho.

Na empresa estudada percebeu-se um grande interesse por parte de alguns funcionários em estar concluindo o 2º grau. Este interesse está baseado na busca por uma explicação do aumento no diferencial de salário entre pessoas com alto e baixo nível educacional.

Nos dias atuais, tem-se verificado um grande interesse no estudo sobre a relação entre a escolaridade e o sucesso no mercado de trabalho; este interesse está baseado na busca por uma explicação do aumento no diferencial de salário entre pessoas com alto e baixo nível educacional.

A organização, por sua vez, deve conhecer o perfil de seus funcionários, proporcionando um ambiente de trabalho saudável, envolvendo condições ambientais e físicas que atuem positivamente sobre todos os órgãos do sentido humano, ainda, estando de acordo com as necessidades físicas e psicológicas de cada indivíduo, para que se tenha uma qualidade de vida confortável, já que o local de trabalho é o espaço se passa a maior parte do tempo.

Na organização, portanto, o funcionário deve trabalhar motivado, pois a motivação amplia a capacidade de produtividade das pessoas envolvidas. Sabe-se também, que o sucesso das organizações depende, diretamente, do desempenho dos envolvidos, sendo que um ambiente agradável e produtivo é pré-requisito para o bom desempenho dos funcionários.

Para as organizações não é suficientemente vantajoso obter a melhor tecnologia, os melhores equipamentos se não se têm pessoas motivadas a trabalhar na empresa, as quais se sintam valorizadas como profissionais e como pessoas dignas de um bom tratamento, conforme as suas necessidades.

Na empresa em que foi realizada a pesquisa, verificou-se, pela análise dos dados obtidos, que os funcionários não enfrentam dificuldades quanto às relações interpessoais, e o ambiente onde trabalham é agradável e produtivo. Vale destacar que a qualidade de vida e as boas relações no ambiente de trabalho deveriam ser atribuições para toda a empresa.

Pôde-se verificar, com o final do relatório, que os pressupostos listados no início condizem com o que se conclui neste projeto, ou seja, a produtividade das pessoas no trabalho é influenciada por fatores relacionados as relações interpessoais neste ambiente, o qual também influencia na qualidade de vida das pessoas.

Sendo assim, as empresas que pretendem alcançar uma melhor produção, um lucro acentuado, o sucesso e o destaque profissional devem ficar sempre atentas às questões do relacionamento interpessoal no seu ambiente de trabalho. É interessante que sejam feitas análises frequentes para se verificar o relacionamento dos seus funcionários. Torna-se fundamental verificar se os funcionários estão enfrentando alguma dificuldade, seja no ambiente do trabalho ou pessoal, pois o estado emocional afeta diretamente o rendimento no trabalho.

Foi posto para a empresa Mendes Veículos aderir à implantação de programas que favoreçam as relações interpessoais dos funcionários, tal como a instalação do programa 5s (O 5S é o bom-senso que pode ser ensinado, aperfeiçoado, praticado para o crescimento humano e profissional), proporcionando mais união entre os funcionários, priorizando o trabalho em equipe, estimulando o crescimento pessoal, e, assim, garantindo o crescimento da própria empresa. O responsável pela empresa ficou muito grato pela ideia da implantação deste programa, pois, sabe que só trará bons resultados.

Sabe-se que, se respeitados os desejos e as motivações dos seres humanos, seu envolvimento com o trabalho virá como consequência natural, seguido de benefícios para ambas as partes: trabalhadores e empresa.

Assim, espera-se que esta pesquisa possa contribuir para a compreensão da importância do relacionamento interpessoal na produtividade no trabalho e possa ser útil às empresas que se identifiquem com esse problema.

REFERÊNCIAS

- BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Trabalho e qualidade de vida**. 1.ed. Rio de Janeiro: Dunya, 1997.183p.
- CALLADO, Lívio. **Relacionamentos interpessoais: Marketing Interior**. São Paulo: Madras Editora, 2002. 328 p.
- Card, D. (2001). **Estimating the return to schooling**: Progress on some persistent econometric problems. *Econometrica*, 2001. 69p.
- CASTRO, Alfredo Pires. **Motivação: Manual de gestão de pessoas e equipes** . Vol. 2. São Paulo: Editora Gente, 2002.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004, 700p.
- KATZ, L. & Autor, D. **Changes in the wages structure and earnings inequality**. In **Ashenfelter, O. & Card, D., editor, Handbook of Labor Economics**. North Holland. Volume 3A. 1999 102 p.
- KUNSCH, Margarida Krohling. **Planejamento das relações públicas na comunicação integrada**. 2. Ed. São Paulo: Summus, 2003.
- MAILHIOT, Gérald. Bernard. **Dinâmica e gênese dos grupos**. 6. ed. São Paulo: Livraria Duas Cidades, 1985. 188 p.
- MATOS, Gustavo Gomes de. **Comunicação empresarial sem complicação: como facilitar a comunicação na empresa, pela via da cultura e do dialogo**. Barueri, São Paulo: Manoele, 2009.
- OYARZABAL, Clovis Fernandes. **Os 5S das relações: Método prático para aumentar a Comunicação, a Motivação e a Coesão das equipes**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2003. 61 p
- PRETTE, Almir Del. **Psicologia das relações internacionais: vivências para o trabalho em grupo**. Petrópolis, Rio de Janeiro : Vozes, 2001. 231 p.
- RABAGLIO, Maria Odete. **Ferramentas de avaliação de performance com foco em competências** . Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2006. 103 p.
- TOURINHO, N. **Chefia Liderança e Relações Humanas**. 2 ed. São Paulo : Ibrasa,1982.

APÉNDICE

APÊNDICE 1 - QUESTIONÁRIO

Foi elaborado este questionário para a realização da pesquisa do projeto de conclusão de curso, a ser realizado com 15 funcionários de uma empresa do ramo de automóveis de Forquilha. Conterá 15 perguntas fechadas e de múltipla escolha.

Perfil dos Funcionários

1. Escolaridade:

- Ensino Básico
- Ensino Médio
- Ensino Superior

2. Idade:

- 18 à 28
- 28 à 38
- 38 à 48
- Acima de 48 anos

3. Função:

- Vendedor
- Gerente
- Lavador
- Auxiliar de escritório

4. Seu ambiente de trabalho é considerado:

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

5. Sua jornada de trabalho é considerada:

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

6. O relacionamento com seus colegas de trabalho é:

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

7. Como considera a comunicação com pessoas de outros setores é:

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

8. O relacionamento interpessoal no trabalho influencia na qualidade de vida de maneira:

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

9. O grau de satisfação no trabalho é:

Ótimo Bom Regular Ruim

10. A comunicação entre você e seus colegas é:

Ótimo Bom Regular Ruim

11. Sua motivação para trabalhar com seus colegas é:

Ótimo Bom Regular Ruim

12. O trabalho em equipe em seu local de trabalho é considerado:

Ótimo Bom Regular Ruim

13. Como é a comunicação existente entre seu encarregado e você:

Ótimo Bom Regular Ruim

14. Você se considera um funcionário:

Ótimo Bom Regular Ruim

15. Em sua opinião, trabalhar nessa empresa é:

Ótimo Bom Regular Ruim