

MONIQUE SILVEIRA MENDES

**FATORES MOTIVACIONAIS EM UMA ORGANIZAÇÃO DO SETOR DA SAÚDE:
UM ESTUDO DOS PLANOS DE BENEFÍCIOS DE UM HOSPITAL DO SUL DE
SANTA CATARINA**


Trabalho de Conclusão de Curso aprovado pela Banca Examinadora para obtenção de grau de Bacharel no curso de Graduação em Administração – Linha de formação Específica em Comércio Exterior Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

Criciúma, 2017

BANCA EXAMINADORA



Prof. Cristiane Dias – ESPECIALISTA - UNESC - Orientador



Prof. Andriago Rodrigues – MESTRE – Banca Examinadora - (Unesc)



Prof. Débora Volpato – ESPECIALISTA – Banca Examinadora - (Unesc)

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO – LINHA DE FORMAÇÃO ESPECÍFICA EM
COMÉRCIO EXTERIOR**

MONIQUE SILVEIRA MENDES

**FATORES MOTIVACIONAIS EM UMA ORGANIZAÇÃO DO SETOR DA
SAÚDE: UM ESTUDO DOS PLANOS DE BENEFÍCIOS DE UM HOSPITAL DO
SUL DE SANTA CATARINA**

CRICIÚMA

2017

MONIQUE SILVEIRA MENDES

**FATORES MOTIVACIONAIS EM UMA ORGANIZAÇÃO DO SETOR DA
SAÚDE: UM ESTUDO DOS PLANOS DE BENEFÍCIOS DE UM HOSPITAL DO
SUL DE SANTA CATARINA**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do grau de Bacharel no curso de Comercio Exterior da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientador(a): Prof. (ª): Cristiane Dias

CRICIÚMA

2017

DEDICATÓRIA

Aos meus pais que sempre sonharam junto comigo, e nunca deixaram de me incentivar.

RESUMO

Mendes, Monique Silveira. **Fatores motivacionais em uma organização do setor da saúde: Um estudo dos planos de benefícios de um hospital do Sul de Santa Catarina** 2016. 59 páginas. Monografia do Curso de Administração – Linha de Formação Específica em Comércio Exterior, da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

Os benefícios oferecidos por uma organização são considerados fatores motivacionais, pois visam promover aos profissionais melhores condições de vida e um sentimento de bem-estar dentro do seu ambiente de trabalho. Atualmente, as empresas buscam cada vez mais conceder meios de motivação aos seus profissionais, através de benefícios que oferecem. Neste caso, o presente estudo propôs como objetivo principal, analisar a influência do programa de benefícios na motivação dos profissionais de uma Unidade Hospitalar localizada no Sul de Santa Catarina. Com relação à metodologia utilizada, o trabalho caracterizou-se como uma pesquisa descritiva, quanto aos fins de investigação pesquisa de campo. A população em estudo foram todos os profissionais do Hospital composto por 491 profissionais. O estudo caracterizou-se por coleta de dados primários e secundários. A técnica de coleta de dados e análise dos dados foram quantitativas. O instrumento utilizado para coleta de dados foi um questionário aplicado pessoalmente para 400 profissionais atingindo 180 respostas. Analisou-se que apesar de a organização em estudo oferecer um pacote de benefícios bem amplo, os profissionais pesquisados estão pouco satisfeitos com algumas dessas vantagens, apesar de apontarem o problema com muita transparência, os mesmos já propõem soluções e ideias para que finalize todo o problema, trazendo para a organização propostas de melhorias.

Palavras-chave: Benefícios. Motivação. Melhorias

LISTA DE FIGURAS

| | |
|-----------------------------------|----|
| Figura 1: Pirâmide de Maslow..... | 16 |
| Figura 2: Teorias de Hezberg..... | 18 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 – Gênero..... | 37 |
| Gráfico 2 – Faixa Etária..... | 38 |
| Gráfico 3 – Há quanto tempo está na Empresa | 38 |
| Gráfico 4 - Explicação sobre os benefícios. | 39 |
| Gráfico 5 – Benefícios utilizados | 40 |
| Gráfico 6 – Frequência que utiliza o plano | 40 |
| Gráfico 7 – Expectativas em relação a refeição | 41 |
| Gráfico 8 - Identificação de novos benefícios..... | 42 |
| Gráfico 9 – Sugestões de novos Planos de Benefícios..... | 42 |
| Gráfico 10 – Conhecimento sobre as Premiações | 43 |
| Gráfico 11 - Investimento no Profissional..... | 44 |
| Gráfico 12 – Nível de Motivação em relação ao desempenho | 44 |
| Gráfico 13 – Desenvolvimento de Ação Motivacional | 45 |
| Gráfico 14 – Avaliação do Trabalho | 45 |
| Gráfico 15 – Grau de satisfação em relação aos benefícios. | 46 |

LISTA DE QUADROS

| | |
|--|--------------------------------------|
| Quadro 1: Estruturação Público-alvo..... | 32 |
| Quadro 2 – Fórmula para o cálculo do tamanho mínimo da Amostra | Erro! Indicador não definido. |
| Quadro 3: Síntese dos procedimentos metodológicos | 33 |

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 11 |
| 1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA | 11 |
| 1.2 OBJETIVOS | 12 |
| 1.2.1 Objetivo geral | 12 |
| 1.2.2 Objetivos específicos | 12 |
| 1.3 JUSTIFICATIVA | 13 |
| 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA | 14 |
| 2.1 A CIÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO..... | 14 |
| 2.2 TEORIAS ORGANIZACIONAIS: A ABORDAGEM DA ADMINISTRAÇÃO VOLTADA AO FATOR MOTIVACIONAL | 14 |
| 2.3 CARACTERIZANDO A ORGANIZAÇÃO HOSPITALAR..... | 19 |
| 2.4 CONTEXTUALIZANDO A REALIDADE BRASILEIRA | 20 |
| 2.5 GESTÃO DE PESSOAS: MOTIVAÇÃO AO COLABORADOR | 21 |
| 2.6 COMPROMETIMENTO E BEM-ESTAR SOCIAL DENTRO DA ORGANIZAÇÃO | 23 |
| 2.7 INVESTIMENTO EM TREINAMENTOS..... | 24 |
| 2.8 BENEFÍCIOS E RECOMPENSAS | 25 |
| 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS | 28 |
| 3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA..... | 28 |
| 3.1.1 Quanto a abordagem: Quantitativa | 28 |
| 3.1.2 Quanto aos fins: Descritiva | 28 |
| 3.1.3 Quanto aos meios de investigação: Pesquisa de Campo | 29 |
| 3.2 DEFINIÇÃO DO OBJETO E DO CONTEXTO DE ESTUDO O CONTEXTO DA EMPRESA..... | 29 |
| 3.2.1 Cooperativismo | 29 |
| 3.2.2 A empresa | 30 |
| 3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS | 31 |
| 3.4 DEFINIÇÃO DA ÁREA OU POPULAÇÃO-ALVO..... | 31 |
| 3.5 PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS..... | 33 |
| 4 ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA | 35 |
| 4.1 APRESENTAÇÃO DO PACOTE DE BENEFÍCIOS | 35 |

| | |
|---------------------------------|-----------|
| 4.2 RESULTADO DA PESQUISA | 36 |
| 4.3 AÇÕES..... | 46 |
| 5.CONCLUSÃO | 48 |
| REFERÊNCIAS..... | 50 |
| APÊNDICE..... | 53 |

1 INTRODUÇÃO

No cenário econômico em que o mundo se encontra, um profissional que se compromete com a empresa se torna um dos pontos a serem mais discutidos, não somente nas pesquisas científicas, como também pelas empresas. O comprometimento trata-se de um diferencial competitivo para qualquer tipo de organização, criando assim uma gestão estratégica de pessoas para sobreviver ao mercado frente às mudanças cada vez mais imediatas e oscilantes.

A rotatividade nas empresas pode estar associada a salários melhores, talvez nem sempre seja tão visível à importância dos benefícios dentro de uma organização. E, uma das alternativas que as empresas procuram para se manter ativas no mercado é investir na valorização do profissional, pois são as pessoas que fazem a empresa atingir metas, e posteriormente obter lucros.

A organização conta com um plano de benefícios completo para garantir o bem-estar dos profissionais. Ao se tratar de um ambiente hospitalar onde caracteriza-se por diversas tarefas que exigem um alto grau de responsabilidade a elas atribuídas, pois todo e qualquer procedimento lida com pessoas, desta forma, a motivação mostra-se como instrumento essencial na busca da efetividade e, por conseguinte, de maior peculiaridade no atendimento prestado, aliando-se assim à satisfação dos profissionais.

A organização em estudo possui um plano de benefícios completo para os seus profissionais pretendendo garantir o bem-estar de cada um deles, visam motivar e capacitar seus profissionais diariamente.

Para tal, é importante estudar os aspectos relevantes para o profissional em seu ambiente de trabalho para que o mesmo possa ser eficaz em todas suas decisões sendo assim de forma satisfatória para ambos.

1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA

A complexidade do trabalho em hospitais, e seus múltiplos riscos, a competitividade crescente no mundo dos negócios têm a necessidade de valorizar os profissionais e de criar condições melhores para aprimorar o seu desempenho e a sua satisfação no ambiente de trabalho. Atualmente, observam-se mudanças

constantes e de grande relevância envolvendo a motivação do profissional. A tendência é substituir as estratégias centradas na recompensa associada ao desempenho esperado, construindo assim um plano de benefícios que favoreça o profissional dentro e fora da empresa.

As organizações têm se tornado cada vez mais dinâmicas e as pessoas tem se tornado um diferencial, pois funcionário que trabalha bem motivado produz mais quando está trabalhando em um ambiente agradável, onde possa se expressar e dividir suas ideias.

Entre as dificuldades que os empregadores hoje encontram em relação aos profissionais são decorrentes da pouca importância dada aos mesmos, e por isso hoje usam-se estratégias para valorizar o profissional e fazer com que ele se sinta motivado.

Toda e qualquer empresa necessita dos profissionais para dirigi-las, organizá-las, e fazer com que cada meta estabelecida se cumpra para alcançar objetivos propostos com sucesso e continuidade (CHIAVENATO, 2004).

A organização a ser tratada possui esses fatores de motivação, porém, os impactos do plano de benefícios não estão completamente estabelecidos. Observando estas considerações buscou-se elaborar o seguinte questionamento: **Qual a influência do programa de benefícios na motivação dos profissionais de uma Unidade Hospitalar localizada no Sul de Santa Catarina?**

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Identificar como o programa de benefícios influencia na motivação dos profissionais de uma Unidade Hospitalar localizada no Sul de Santa Catarina.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) Apresentar como o programa de benefícios é aplicado na empresa em estudo;

- b) Verificar a percepção dos profissionais em relação ao programa de benefícios;
- c) Identificar quais benefícios com maior impacto na motivação pela visão dos profissionais;
- d) Apresentar sugestões de melhorias no pacote de benefícios oferecido pela organização.

1.3 JUSTIFICATIVA

O tema escolhido é muito importante e oportuno por tratar como foco principal a motivação dos profissionais dentro da empresa, sendo eles a essência de toda a empresa.

Muitas vezes as empresas equivocadamente acabam atribuindo a importância somente nos clientes, ou seja, seu público externo, analisando suas expectativas e necessidades e esquecem que antes de tudo há uma necessidade de profissionais dispostos a realizar essas atividades. Com certeza os consumidores possuem significativa importância, mas os profissionais jamais devem ser esquecidos. Afinal a empresa não pode deixar com que o indivíduo trabalhe desmotivado, sem reconhecimento algum e acabar pensando que a empresa não sabe o seu verdadeiro valor. Caso esse pressuposto se conclua, acarretará em diversos problemas, pois um profissional desmotivado esta propício a cometer vários erros, ocasionando prejuízos para a organização.

Levando em consideração a viabilidade da questão levantada, a pesquisadora decidiu construir o trabalho sobre o fator motivacional dentro da organização da empresa onde trabalha, sendo o pressuposto de tema problema de todo o trabalho.

Será o objetivo central de toda a pesquisa, estudando o dia-a-dia do seu ambiente de trabalho e analisando como a organização busca manter os colaboradores, motivados.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 A CIÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO

Administração é uma atividade de natureza complexa que envolve esforços de ambas as partes, dentro das organizações, para que se atinjam objetivos comuns, ao mesmo tempo em que se satisfazem as necessidades humanas (KWASNICKA, 1989).

Agrega teorias e técnicas para a gestão de recursos humanos, e tem por objetivo gerar riquezas e promover o desenvolvimento econômico e de bem-estar da sociedade (MAXIMINIANO, 2004).

2.2 TEORIAS ORGANIZACIONAIS: A ABORDAGEM DA ADMINISTRAÇÃO VOLTADA AO FATOR MOTIVACIONAL

As teorias sobre as organizações de pessoas e grupos que faziam parte delas, assumiram papéis importantes. A maioria das teorias foram descritas por autores, pesquisadores, psicólogos, sociólogos, economistas entre outros. Ligados totalmente a administração e todas voltadas ao comportamento organizacional do profissional dentro da empresa (MAXIMIANO, 2000).

Henri Fayol (1841-1925) foi considerado o pai da administração moderna no século XX, identificou o que acreditava ser as funções essenciais a serem seguidas por toda organização, sendo elas planejamento das atividades futuras e objetivos de desempenho, formulou assim 14 princípios julgados por ele como essenciais. Divisão do trabalho, autoridade, disciplina, unidade de comando, unidade de direção, interesses individuais, centralização, hierarquia, ordem, equidade, estabilidade da ocupação, iniciativa, espírito de equipe. Acreditava que os números de princípios poderiam ajudar a melhorar toda a operação de uma organização (MAXIMIANO, 2004).

Segundo Frederick Winslow Taylor (1856-1915) a rentabilidade da empresa poderia ser assegurada apenas pela “melhor maneira” de um funcionário executar cada tarefa. Os gerentes podem ensinar várias técnicas aos trabalhadores

e ainda assim utilizar um sistema de punições e recompensas para incentivar o funcionário (MAXIMIANO, 2004).

Já Henry Gantt (1861-1919) montou seu plano salarial de tarefa e gratificação, que significa, um pagamento de um abono sobre o salário normal para cada profissional que completasse seu trabalho no tempo estipulado (MAXIMIANO, 2004).

Em 1930 deu início ao que chamaram de Concepção Humanística da Administração, com as Teorias de Transição, especialmente pelas contribuições dos estudiosos Mary Parker Follet (1868-1933) e Chester Bernard (1886-1961). Que compreende o princípio do grupo. (SILVA, 2007)

Follett foi a primeira estudiosa a analisar a motivação humana, partindo de valores individuais e sociais. Seu objetivo era a interação das pessoas e a coordenação das suas atividades. Baseada nos seres humanos e nas suas ações, reações e interações psicológicas.

No seu estudo ela afirmou que a coordenação era a abordagem principal da administração. E um dos aspectos a ser estudado foi a Lei da situação. Essa lei produziria a unidade e a integração do trabalho, onde uma pessoa não deve dar ordens a outra pessoa, mas ambas devem concordar em receber ordens da situação. Deixando assim que a situação determine o que é certo e o que é errado (SILVA, 2007).

Bernard desenvolveu os estudos e teorias de organizações cujo propósito era estimular o exame da natureza dos sistemas cooperativos. Afirmou que a organização é aquela cujo a cooperação entre homens é feita com propósitos.

Definiu autoridade como o caráter de uma comunicação na organização formal, em virtude do que é aceito por um participante da empresa, como determinador da ação que realiza (SILVA, 2007).

Após a concepção humanística surge então a Teoria das Relações Humanas. Com a Experiência de Hawthorne. Esse experimento identificou a importância do grupo e o desempenho dos indivíduos e foi o ponto de partida para estudos sistemáticos. Hawthorne tinha como objetivo inicial conduzir experimentos relacionando a luminosidade no ambiente de trabalho com a eficiência dos operários, medida pela produção. Com os primeiros resultados, a pesquisa logo se estendeu ao estudo da fadiga, dos acidentes de trabalho, da rotação do pessoal e

do efeito das condições físicas de trabalho sobre a produtividade dos operários (MAXIMIANO, 2004).

Elton Mayo (1880-1949) foi o primeiro a perceber que a produção e a insatisfação dos profissionais estão ligadas aos fatores sociais. O modo como são tratados e reconhecidos no seu ambiente de trabalho.

A Teoria Comportamental deu início a Teoria X e Y de Douglas McGregor (1906-1964). Os conceitos tinham o sentido de evidenciar como provavelmente ocorreria a influência de uma pessoa sobre a outra no dia a dia de trabalho. Procurou as denominações mais neutras possíveis. Apenas identificou que existe um grupo de pessoas que pensam, sentem e, portanto, agem segundo os pressupostos do que chamou de Teoria X; e que outro grupo se movimenta segundo os pressupostos do que chamou de Teoria Y (CHIAVENATO, 2008).

A Pirâmide de Maslow ou a Hierarquia das Necessidades de Maslow é um conceito criado pelo psicólogo norte-americano Abraham Harold Maslow (1908-1970) que determina as condições necessárias para que cada ser humano atinja a sua satisfação pessoal e profissional. De acordo com a pirâmide da hierarquia das necessidades de Maslow, cada ser humano esforça-se muito para satisfazer suas necessidades pessoais e profissionais. Segundo esta teoria, cada indivíduo tem de realizar uma “escalada” hierárquica de necessidades para atingir a sua plena auto realização.

Em geral a teoria de Maslow apresenta os seguintes aspectos, e segundo o autor o indivíduo nasce com um conjunto de necessidades.

Figura 1: Pirâmide de Maslow



Fonte: Maslow (1954)

As necessidades humanas, segundo Maslow, estão arranjadas numa hierarquia que ele denominou de hierarquia dos motivos humanos.

Segundo o autor, o indivíduo nasce com uma necessidade, assim que essa necessidade for suprida ela é substituída pela seguinte com mais predominância da hierarquia. As necessidades estão classificadas em: fisiológicas, segurança, afiliação, auto-estima e auto-realização. A necessidade fisiológica é, portanto, a mais forte, a mais básica e essencial, enquanto a necessidade de auto-realização é a mais menos importante na hierarquia (MAXIMIANO, 2007).

- **Necessidades Fisiológicas:** Origina-se ao nível mais baixo dentre as outras necessidades. Está relacionada a sobrevivência, pois o homem precisa se alimentar. Estão entre essas necessidades ar, comida, repouso etc.
- **Necessidades de Segurança:** Voltadas para a sua proteção contra o perigo, ameaças ou privação. Estas necessidades, tal como as fisiológicas, são primárias, já que estão voltadas para a conservação pessoal.
- **Necessidades sociais:** Trata-se do terceiro nível mostrado na pirâmide. Neste grupo, estão as necessidades de fazer parte de um grupo social, como ter amigos, constituir família e etc. (MAXIMIANO, 2007)
- **Necessidades de Status ou Estima:** A necessidade que uma pessoa tem de sentir a admiração e orgulho, ser respeitada por si e pelos outros, entre outras características que envolvam o poder.

- **Necessidades de Auto realização:** Atribuem à necessidade de cada pessoa a realizar o seu próprio potencial, de se desenvolver continuamente, e buscar dar sempre o melhor de si. Trata-se de um dos níveis mais difíceis de serem alcançados. Pois as pessoas estão sempre ocupadas tentando suprir os outros níveis da pirâmide (MAXIMIANO, 2007).

Para Frederick Herzberg (1923-2000), a motivação depende do trabalho em si, e não dos incentivos que os empresários possam dar aos profissionais e enquanto para Maslow todas as necessidades motivam e provocam satisfação, para Herzberg não são todas as necessidades que motivam, pois algumas apenas evitam a não-satisfação. Herzberg classifica a motivação em duas categorias chamadas de: Fatores de Higiene: são os fatores extrínsecos que previnem a insatisfação; como o funcionário se sente em relação à empresa, as condições de trabalho, salários, prêmios, benefícios (MAXIMIANO, 2007).

Fatores de Motivação: são os fatores intrínsecos, associados a sentimentos positivos e estão relacionados como o funcionário está se sentindo em relação ao cargo: o trabalho em si, realização pessoal, reconhecimento pessoal. O funcionário quando motivado executa a tarefa por si só pela realização, o reconhecimento, a responsabilidade e progresso dentro da empresa.

Figura 2: Teorias de Herzberg

| FATORES Higiênicos | FATORES Motivacionais |
|--|--|
| <i>. Extrínsecos:</i> Quando ausentes geram forte insatisfação, mas quando estão presentes não geram grande motivação. | <i>. Intrínsecos:</i> quando presentes geram forte motivação, mas quando estão ausentes não geram grande insatisfação. |
| Salário | Realização |
| Segurança no trabalho | Reconhecimento |
| Status | Responsabilidade |
| Métodos empresariais | Progresso |
| Qualidade da supervisão | O próprio trabalho |
| Relações interpessoais | Possibilidade de crescimento |

Fonte: Wagner e Hollenbeck (2003)

Pode-se afirmar que a insatisfação no cargo é função do contexto: se os fatores higiênicos não forem feitos, geram total insatisfação, mas se estiverem

presentes não geram grande satisfação. Todavia se os fatores motivacionais estiverem presentes geram muita satisfação, mas se estiverem ausentes não geram nenhuma insatisfação desempenho é uma manifestação do comportamento humano nas organizações, podendo assim também ser motivado pelo próprio indivíduo (motivos internos) ou pela situação ou ambiente em que ele se encontra (motivos externos) (MAXIMIANO, 2007).

Essas causas se chamam necessidades ou motivos e são forças conscientes ou inconscientes que levam o indivíduo a apresentar um determinado comportamento. Assim, conforme dito anteriormente, a motivação se refere ao comportamento, que é causado por necessidades de dentro do indivíduo.

A compreensão da motivação do comportamento exige o conhecimento das necessidades humanas, por se tratar de um dos motivos internos mais importantes que orientam o comportamento e o desempenho do indivíduo.

2.3 CARACTERIZANDO A ORGANIZAÇÃO HOSPITALAR

Uma organização é uma estrutura composta por atividades humanas aos mais diversos níveis, constituindo um conjunto amplo de pessoas, grupos, normas, valores e comportamentos, ou seja, um sistema de atividades de um grupo de pessoas para atingir os mesmos objetivos. No caso das organizações da saúde, as quais estão sujeitas a muitas influências, uma vez que lida com pessoas, lida com a vida, a morte e doenças, trazendo assim situações de ansiedade e tensão aos colaboradores envolvidos. Pode-se afirmar que as unidades hospitalares dispõem de uma complexidade muito grande tratando-se também da sua própria estrutura organizacional (CHIAVENATO, 1999).

Hoje, as condições de trabalho, a motivação do profissional e, em consequência, o bem-estar, tem sido deixado de lado, ou mesmo completamente esquecido.

Unidades públicas quanto privadas, o que se vê são hospitais descuidados e profissionais tentando cumprir suas tarefas da melhor maneira possível, pois acabam exercendo diversas funções ao mesmo tempo se sobrecarregando (FERREIRA, 2006).

O hospital, e não só a medicina em si, passam a ser um ambiente essencial para a formação de recursos humanos se dispendo assim de um bom profissional e qualificado (BACKES, 2006).

2.4 CONTEXTUALIZANDO A REALIDADE BRASILEIRA

O mundo muda constantemente e com uma intensidade, e vários são os fatores que contribuem para essas mudanças, sendo elas tecnológicas, econômicas sociais, culturais, legais, políticas entre outras. Atuando assim, de maneira sistêmica em um campo dinâmico trazendo assim para as organizações imprevisibilidade e muitas incertezas. Controlar profissionais e todas as suas competências demonstra de uma questão estratégica para as organizações, implica utilizar recursos não só para resolver os problemas e otimizar custos, mas também para contemplar os interesses e necessidades das pessoas (CHIAVENATO, 2008).

A motivação do profissional pode ser desenvolvida de muitas maneiras, sendo elas mais simples ou mais 'caras' para a organização. Nessas atividades pode ser incluído um simples ato, parabenizando pessoalmente determinado profissional, pelo seu bom desempenho ou variar em investimentos mais sofisticados. O importante é deixar clara a importância que o funcionário tem para a empresa, valorizando-o quando for necessário. Brum (1998 apud BOHNENBERGER; PINHEIRO, 2002) ainda cita as maneiras que podem acarretar maiores custos para a organização, mas que possuem muita importância para a motivação. São elas: reconhecimento público de um bom trabalho; avaliar o desempenho do colaborador, podendo obter como consequência uma promoção, participação nos lucros; remuneração de forma competitiva.

A gestão de pessoas nas organizações é uma área que existe desde os primórdios, essa função era somente da administração pessoal que se refere as rotinas básicas de recrutamento e seleção, treinamentos, contratação controle das horas trabalhadas por funcionários, férias.

Hoje, esses serviços ainda são essenciais, porém nem todos muito explorados pela empresa e alguns foram transferidos para outros setores como a área financeira (GIULIANI, 2010).

A organização tradicional hierárquica está passando por profundas mudanças. Assim como estão sendo desmanteladas as barreiras na política e

economia, a organização do futuro tende a tornar-se cada vez mais aberta. Não há nenhum tipo de regra (receita) pronta, nenhum parâmetro a ser seguido à risca. As constantes mudanças farão com que haja um reajuste dos profissionais da administração (DUTRA, 2002).

Deste modo, a gestão estratégica de pessoas está mais direcionada para os negócios e para a estratégia e menos para as funções tradicionais de recursos humanos como recrutamento, seleção, treinamento e avaliação. Assim, existe uma preocupação maior em identificar as necessidades estratégicas de organização e desenvolver os talentos exigidos para a implementação da estratégia competitiva e o alcance das metas organizacionais (LACOMBE, 2001).

Marras (2005) afirma que o Departamento Pessoal quem cuida de toda estrutura organizacional da empresa, é o setor que cuida de toda a parte burocrática tratando-se de funcionários, onde tem como função controle de ponto do profissional, férias, contratações, demissões, afastamento, licenças, entre diversos outros aspectos. A área de Recursos Humanos tem como finalidade se responsabilizar pelos processos legais e necessários para a administração burocrática.

2.5 GESTÃO DE PESSOAS: MOTIVAÇÃO AO COLABORADOR

Segundo Marras (2000, p.277) a plataforma organizacional é extremamente importante para a gestão estratégica de recursos humanos, criando e mantendo motivação nos indivíduos, considerando que há três ações básicas que a administração de recursos humanos deve implementar para trabalhar no campo motivacional:

1. Estimular os trabalhadores a atingir seus objetivos pessoais e profissionais.
2. Não desmotiva-los com ambientes, condições ou políticas inadequadas.
3. Propiciar condições financeiras, físicas e psicológicas a ponto de permitir um nível médio de qualidade de vida muito próximo ao desejado.

A motivação no ambiente de trabalho e o reconhecimento têm sido fatores de extrema relevância e importância ao tratar-se de incentivo do profissional, possibilitando assim no seu ambiente de trabalho melhor desempenho em trabalhos individuais. Embora ainda muitas empresas não investem em métodos que

melhorem a motivação, existem as estratégias de incentivo que possibilitam bons resultados e ajudam a reformulação e otimização de grupos de trabalho, trazendo bons resultados para gerentes, funcionários e empresa, ao mesmo tempo. Fazendo com que os dois sejam beneficiados, afinal um profissional que é reconhecido pelo seu esforço e dedicação ao que lhe foi atribuído, trabalha melhor e mais feliz. Identificando oportunidades para promover a motivação adquirindo também mais segurança e habilidades nas ações propostas (DUTRA, 2002).

Parte importante nesse processo de motivação no ambiente de trabalho é que o subordinado saiba, sempre, quais são os grupos e profissionais com melhor desempenho em suas tarefas, podendo, desta forma, identificar por onde começar incentivos e investimentos (GIULIANI et al., 2010).

Não basta despertar as motivações, é preciso mantê-la, o que se torna um dos maiores desafios das empresas. Faz-se necessário criar um ambiente motivacional, um local onde possam encontrar bons motivos para agir, criar. (DUTRA, 2002)

Grande parte das organizações de grande e médio porte localizadas no Brasil possuem departamentos de recursos humanos, essa adesão está relacionada ao interesse de estarem atualizadas. O surgimento da administração de recursos humanos teve origem a partir dos conceitos da teoria geral dos sistemas e gestão de pessoal. (FERREIRA, 2006).

Neste sentido, há dois métodos que podem contribuir de forma significativa na construção de um ambiente motivacional, os exercícios de criatividade e o painel motivacional. Para encontrar motivos que o façam agir é necessário que tenha a criatividade. (DUTRA, 2002)

Segundo Wagner e Hollenbeck (2003), o comportamento organizacional é um campo de estudo voltado a explicar e compreender o comportamento humano dentro do contexto empresarial encontrando nelas três considerações importantes sendo elas descritas como:

- **Comportamento Microorganizacional** - que se ocupa principalmente do comportamento do profissional quando trabalha sozinho. Tem uma orientação claramente psicológica. Entre as questões por ele analisadas estão: Quais efeitos e diferenças em relação a produtividade? Porque alguns se julgam satisfeitos com seu trabalho enquanto alguns o acham estressante?

- **Comportamento Macroorganizacional** - Diz respeito a comportamentos de empresas por inteiro. A pesquisa considera questões como as seguintes: De que forma o poder adquirido é retido? Como os conflitos podem ser solucionados?

A fim de esclarecer maiores conflitos que surgem o:

- **Comportamento Mesoorganizacional** que faz ponte as duas teorias de Comportamento Organizacional. Onde sua maior área concentra-se no comportamento dos profissionais que trabalham em equipe ou grupos. Buscando respostas como: Como a produtividade em grupo pode ser melhorada? Como gerentes podem determinar qual líder será mais eficaz para aquela determinada função?

2.6 COMPROMETIMENTO E BEM-ESTAR SOCIAL DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

Comprometimento é um tema relevante para todas as mudanças que ocorrem atualmente, embora possa ser visto de diversas formas e essas diferenças isso pode causar certos empecilhos, gerando assim rotatividade, a performance no trabalho, o comportamento do profissional no ambiente de trabalho, além da saúde mental e física (SIQUEIRA, 2008).

Comprometimento é algo que existe em cada profissional e refere-se a uma força interna que liga o mesmo a um objetivo (social ou não social). Essa força interna é vivida como uma característica mental que determina a maneira em que irá interpretar a situação e, com isso, emitir uma resposta (SIQUEIRA, 2008).

Muitas demandas surgem à gestão de pessoas atual no que diz respeito à forma de lidar com essa realidade, além do maior incentivo que, às vezes, é identificado quanto ao envolvimento dos empregados nas decisões e maior participação dos atores em relações de interdependência. Diante disso, o caráter estratégico passa a ser mais definido e implementado pelas políticas e práticas de gestão de pessoas (DUTRA, 2002).

Um aspecto interessante que pode ser observado no mundo do trabalho, envolvendo questões relativas ao âmbito macro e a gestão de pessoas, é que, enquanto as organizações incentivam o engajamento da força de trabalho, as mudanças organizacionais, reengenharia, fusões e aquisições e todas as que

buscam a eficiência terminam abalando a relação do profissional com a organização empregadora afetando a manutenção do contrato psicológico, da sua motivação para o trabalho e quanto ao desenvolvimento de vínculos como comprometimento, além de que o comprometimento sozinho não garante o sucesso da empresa, mas que um elevado grau de comprometimento com a organização contribui para que as empresas alcancem seus objetivos (DUTRA, 2002).

Os profissionais que possuem alto nível de comprometimento normativo se sentem presos à organização que, por sua vez, possui diferentes formas de fazer com que seus colaboradores se sintam incapazes de abandoná-la. Nessas organizações, existe grande contato entre organização e colaboradores de modo semelhante a uma família com regras de conduta e missão muito fortes, de modo a levar o colaborador à convicção de que a organização necessita dele para continuar obtendo sucesso. Em outras palavras, profissionais que são comprometidos normativamente continuam trabalhando para a organização por um sentimento de dívida ou ainda, obrigação. Portanto, se o mesmo permanece na organização porque se sente moralmente vinculado a ela ou aos colegas, verifica-se a presença do comprometimento normativo (DUTRA, 2002).

Geralmente, as equipes conseguem transformar modestos esforços individuais em sucessos extraordinários. Pesquisas sobre equipes de alto desempenho demonstram claramente que as equipes por muitas vezes podem levar talentos individuais e medianos a realizações coletivas.

Quando diante de demandas elevadas, as equipes muitas vezes descobrem melhores maneiras de trabalharem em grupo do que quando trabalham individualmente (FERREIRA, 2006).

2.7 INVESTIMENTO EM TREINAMENTOS

Produtividade, excelência no atendimento ao cliente, superação de metas, criatividade e muitos outros ingredientes são requeridos para que as organizações sobrevivam e se mantenham ativas no mercado. Estes são os grandes desafios mundiais das empresas no momento atual. E para obter-se todos os resultados propostos entra em cena a peça-chave desta engrenagem - o ser humano (CASTRO, 2002).

No contexto atual, a tecnologia está cada vez mais avançada pelos processos tecnológicos, compostos por equipamentos de última geração, matéria-prima de alta qualidade, dentre outros enfoques nesta linha. Só que o fator humano é mais decisivo na medida em que esses componentes dependem da ação humana. Para isto, é necessário instituir na organização programas que desenvolvam as pessoas em sua plenitude, orientando-as e educando-as, visando o estímulo e o desenvolvimento de suas competências técnicas e habilidades comportamentais (CERQUEIRA, 2009).

O mercado de trabalho vem se tornando cada dia mais competitivo e, sendo assim, as exigências por serviços de qualidade vem crescendo gradativamente. Impondo de forma que as empresas invistam cada vez mais em treinamentos para os profissionais para que os mesmos alcancem cada vez mais as metas estabelecidas. Sendo assim, a busca de um ambiente organizacional capaz de ter em sua equipe profissionais capacitados e eficazes a fim de torna-los ainda melhores em todos os processos obtendo um melhor desempenho (CERQUEIRA, 2009).

O treinamento é visto pela empresa como um instrumento para a melhoria continua dos colaboradores, uma vez que para as equipes apresentarem alto desempenho, os colaboradores têm que apresentar habilidades satisfatórias.

Possibilitando assim aos profissionais a aquisição de maiores conhecimentos e habilidades para sua carreira profissional e fazendo assim jus a uma progressão salarial (CERQUEIRA, 2009).

O treinamento trata-se de um processo que promove a aquisição de habilidades conceitos ou atitudes, que vão melhorar a adequação das características do funcionário de acordo com as exigências do seu cargo.

O desenvolvimento é um processo a longo prazo, onde as capacidades dos funcionários serão aperfeiçoadas, tornando-os membros valiosos para a organização, ou seja, um processo de evolução (RIBEIRO, 2008).

2.8 BENEFÍCIOS E RECOMPENSAS

Definir e submeter um sistema de recompensas permite estimular a satisfação e motivação pessoal dos colaboradores da empresa, permite criar um clima organizacional dinâmico, estimula o trabalho por objetivos, ajuda a reter os bons colaboradores e, contribui para o crescimento empresarial.

A recompensa é um elemento indispensável para o sucesso de um plano de gestão de recursos humanos, pois ele está no centro do processo motivacional do profissional, além de ser um processo que necessita flexibilidade. Pode ir além do salário e de um benefício remuneratório, podem relacionar-se com oportunidade de formação, novos desafios, aumento de responsabilidades, ou progressão na empresa (DRUCKER, 1989).

As recompensas podem ser descritas como extrínsecas ou intrínseca: As recompensas extrínsecas são fatores externos e materiais do trabalho desempenhado. Este tipo de recompensas está relacionado com as condições de trabalho e as políticas de administração da empresa. Já as recompensas intrínsecas são as recompensas que identificam o trabalho como uma responsabilidade e uma oportunidade de crescimento profissional de valorização pessoal (LAMEIRAS, 2010).

Um dos grandes problemas que as empresas enfrentam é a falta de uma estrutura adequada de salários. Isto porque, se de um lado existe a preocupação em motivar os empregados, com salários maiores e mais relevantes e de outro lado existe a preocupação em estabelecer um custo melhor para a empresa não atingindo assim sua lucratividade (DRUCKER, 1989).

A remuneração é um conjunto de retribuições referentes aos serviços prestados a organização, sendo elas as habilidades, conhecimentos, esforços, dedicação, estão incluídos também os benefícios, geralmente conhecidos como remuneração indireta e os incentivos (bônus, participação nos lucros) (LAMEIRAS, 2010).

Na era chamada de globalização, em que a tecnologia, as estratégias e a estrutura das organizações são extremamente relevantes, a verdadeira vantagem competitiva só poderá surgir das competências dos recursos humanos. Os líderes também alcançaram um papel de destaque nas organizações, através da tomada de decisões estratégicas, na motivação dos colaboradores, motivação esta que é a potência capacidade para que os colaboradores sejam persistentes visando alcançar os seus objetivos. Diante das transformações ocorridas na sociedade, as organizações orientam-se por novas formas de gerenciamento, visando mais competitividade e maiores lucros (KNAPIK, 2008).

A eficiência passou a ser essencial no compromisso dos funcionários em relação à empresa que prestam serviço, passando a ter participação e suas opiniões começaram a ser ouvidas pelos gerenciadores. A empresa se preocupada em ter a

margem de erro cada vez menor, possibilitando assim cursos de aperfeiçoamento para melhorar as condições de atendimento. Em decorrência disto as organizações requerem flexibilidade e estratégias adequadas, para se manterem ativas no mercado. As empresas anseiam por criatividade e praticidade, onde os funcionários podem ajudar para enfrentar novos tempos, o empregador que contrata almeja um funcionário eficiente que possa assim realizar todas as tarefas a ele atribuídas, e contribuindo além do proposto (LAMEIRAS, 2010).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo irá apresentar os procedimentos metodológicos utilizados como ferramenta na pesquisa e levantamento de dados da empresa pesquisada.

Para melhor esclarecimento sobre esse termo, a seguir haverá algumas definições sobre métodos e ciência. Como instrumento básico sua função é explorar de forma analítica a realidade, e contribuir com seus resultados para atingir determinado objetivo (LAKATOS; MARCONI 1995).

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Neste contexto será apresentado o tipo de pesquisa quanto aos fins e meios de investigação para alcançar os objetivos propostos. É necessário utilizar dos instrumentos de pesquisa mais adequados para assim obter-se um trabalho eficaz e com qualidade em todo seu processo (VIANNA, 2001).

Há várias razões que determinam a realização de uma pesquisa. Podem, no entanto, ser classificadas como intelectual e prática. Levando em consideração, qualquer pesquisa que seja, para a obtenção de um bom resultado, faz-se necessário verificar as ferramentas disponíveis para a elaboração do mesmo. A pesquisa exige planejamento. Sendo ele o primeiro ato a ser refletido, delimitando a formulação do problema, objetivos específicos entre outros (GIL, 2002).

3.1.1 Quanto a abordagem: Quantitativa

A pesquisa em questão foi realizada através de uma abordagem quantitativa, por ser centrada na objetividade sendo compreendida e apresentadas com números e quantidades. Por se tratar de um questionário bem estruturado buscando assim resultados mais concretos. (FONSECA, 2002).

3.1.2 Quanto aos fins: Descritiva

Têm como finalidade a descrição do aspecto de determinado, estabelecimento, fenômeno e população. Estudar as características de um

determinado grupo. São atribuídas as pesquisas que têm por critério levantar as opiniões, atitudes e opiniões de uma população (GIL, 2002).

Deste modo, o presente estudo tornou-se necessário a pesquisa descritiva, pois retrata exatamente a realidade do ambiente em estudo, para posteriormente a pesquisadora analisar esse cenário, identificando pontos fortes e fracos e sugerir melhorias.

3.1.3 Quanto aos meios de investigação: Pesquisa de Campo

Procura o aprofundamento de uma realidade específica. É basicamente realizada por meio da observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas com informantes para captar as explicações e interpretações do ocorrem naquela realidade. (GIL, 2008).

Na pesquisa de campo realiza-se a maior parte do trabalho pessoalmente. Exige que permaneça o maior tempo possível no local em estudo, pois somente acompanhando na realidade é que se podem entender as regras, os benefícios e o que as pessoas em estudo pensam a respeito. Além de apresentar vantagens em relação principalmente aos levantamentos de dados. Como é desenvolvido no próprio local em que a pesquisadora trabalha os seus resultados tendem a ser verídicos. Como não requer equipamentos especiais para a coleta de dados, e com maior de participação, torna-se maior a probabilidade de os sujeitos oferecerem respostas mais confiáveis. (GIL, 2008).

Desta forma, a pesquisadora considerou a necessidade de identificar diferentes tipos de opiniões dos colaboradores do hospital, juntamente com funcionários do setor de Gestão de Pessoas sobre fatores que levam a motivar os profissionais. Tonando assim, importante a utilização desse tipo de pesquisa, usando como ferramenta um questionário que será distribuído no hospital.

3.2 DEFINIÇÃO DO OBJETO E DO CONTEXTO DE ESTUDO O CONTEXTO DA EMPRESA

3.2.1 Cooperativismo

A palavra cooperativismo se origina de cooperação, do latino *cooperari*. Havendo assim na organização seus interesses sociais e econômicos, possuindo assim normas, regras de condutas, valores e interesses (PINHO, 1996).

Bialoskorski Neto (2002) ressalta que o cooperativismo é uma ferramenta muito importante para o desenvolvimento econômico e social da comunidade em que está inserida.

Pode concluir, a forma de organização das cooperativas como em qualquer outra, possui normas, regras e princípios a serem seguidos. Porém sua conduta se diferencia na visão de todos aqueles que administram o hospital, com relação aos outros tipos de organização e sua política trata os colaboradores como sócios, que caminham juntos para alcançar objetivos e metas propostas.

3.2.2 A empresa

O hospital, localizado no Sul de Santa Catarina, foi fundado no ano de 2008, com uma área construída de 6 mil metros quadrados, disponibilizando assim à população, serviços de qualidade e equipamentos de última geração, além dos profissionais e técnicos especializados

O Hospital do Sul de Santa Catarina é um empreendimento dos médicos cooperados e foi inaugurado em 2009 para atender as necessidades dos pacientes, com serviços de qualidade e com referências do sul do estado de Santa Catarina. É o quinto Hospital do Estado e o único da Região Sul a ser acreditado em nível de excelência.

O projeto nasceu da necessidade dos médicos cooperados de disponibilizarem serviços próprios de alta qualidade, manutenção do mercado de Saúde Suplementar e atendimento às necessidades da população.

Para atender as diferentes necessidades da saúde, o hospital iniciou suas atividades disponibilizando 37 leitos para internações temporárias, 80 médicos especialistas e outros 70 profissionais da saúde. Hoje em dia possui mais de 77 leitos, com maternidade, centro cirúrgico, UTI, 8 unidades laboratoriais e centro de diagnóstico por imagem. Vale ressaltar que o hospital será ampliado e já iniciaram a construção. O hospital possui aproximadamente 491 colaboradores e 364 médicos cooperados.

Neste cenário, foi realizada a pesquisa buscando atingir a realidade dos 491 colaboradores, excluindo os médicos, pois muitos deles não desempenham 100 % de suas atividades nas dependências do hospital, apenas prestam serviços.

3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS

No primeiro momento, o plano de coleta de dados, procede a um trabalho de levantamento de dados. Podem ser coletados as informações, observando, entrevistas, registros documentais, via questionário sejam eles pessoalmente ou site oficial empresarial. Será possível ainda, abranger informações além do pressuposto sobre opinião pessoal (GIL, 2008).

Tendo em vista as informações coletadas, foram abordadas de fontes secundárias, que interpretam e analisam fontes primárias. Procede de um levantamento bibliográfico, oferece maior esclarecimento ao assunto a ser relatado, são consultadas obras de outros autores a fim de esclarecer assuntos mais amplos (ANDRADE, 1997).

Os dados primários são os que ainda não foram coletados, ou seja, que estão sob desenvolvimento do próprio pesquisador, diferentemente dos dados secundários que já existem. (GIL, 1994).

No presente trabalho foram utilizadas fontes de dados primários e secundários, sendo assim foi necessário na sua utilização para formar a ponte teórica que embasou todo o estudo, além de arquivos internos da empresa para a retirada de informações importantes.

Com relação aos dados primários, tornaram-se importantes, pois com o auxílio do setor de RH da empresa, analisou-se algumas informações que ainda não foram documentadas, além de aplicar a pesquisa na empresa.

3.4 DEFINIÇÃO DA ÁREA OU POPULAÇÃO-ALVO

O Hospital contempla 41 setores, sendo eles: Administração Geral, Agência Transfusional, Auditoria Hospitalar, Centro Cirúrgico Ambulatorial, Centro Cirúrgico da Mulher, Centro Cirúrgico, CCIH – Controle de Infecção Hospitalar, Central de Ambulância, Contas Hospitalares, Copa, Custos, Endoscopia, Engenharia Clínica, Farmácia, Farmácia Pronto Atendimento, Tesouraria, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Gestão da Qualidade, Gestão de Pessoas, Gestão de Suprimentos,

Higienização, Hotelaria Hospitalar, Imagem, Laboratório, Manutenção, Pronto Atendimento, Psicologia Clínica, Quimioterapia, Recepção Geral, Recepção Pronto Atendimento, Recuperação Pós-Anestésica Centro Cirúrgico, Recuperação Pós-Anestésica Centro Cirúrgico da Mulher, Rouparia, SAME, SESMT, SND, Tecnologia da Informação, Telefonia, Unidade de Internação, UTI – Unidade de terapia Intensiva.

Abrangendo ainda mais 8 unidades que fazem parte da mesma organização porem em lugares distintos, oferecendo somente serviços laboratoriais.

A autora aplicou a pesquisa a todos os setores do hospital e em diferentes turnos, sendo que os horários são em três turnos diferentes. A distribuição dos questionários foi realizada entre os dias 8 a 12 de maio, passando em todos os setores e explicando para cada colaborador a devida importância da pesquisa a ser tratada. Foram entregues 400 questionários e foram respondidos 180.

Quadro 1: Estruturação Público-alvo

| OBJETIVO GERAL | PERÍODO | EXTENSÃO | UNIDADE DE AMOSTRAGEM | ELEMENTO |
|--|--------------|--------------------|-----------------------|-----------------------------------|
| Identificar como o programa de benefícios influencia na motivação dos profissionais de uma Unidade Hospitalar localizada no Sul de Santa Catarina. | Janeiro/2017 | Hospital em Estudo | Hospital em Estudo | Profissionais de todos os Setores |

Fonte: Elaborado pela Pesquisadora. (2017)

Quadro 2: Fórmula para o cálculo do tamanho mínimo da amostra.

| População Infinita | | População Finita | |
|--|--|------------------|--|
| | | | |
| <p>N = tamanho da população n = tamanho da amostra n_0 = uma primeira aproximação para o tamanho da amostra E_0 = erro amostral tolerável</p> | | | |

Fonte: Adaptado de Barbetta (2001, p. 60).

Portanto o público alvo foi de 491 profissionais. Com um total de (400) questionários aplicados e 180 respostas, o erro amostral calculado para a pesquisa foi de 5,93%.

3.5 PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS

Segundo Andrade (2007) inicia-se a análise através da apresentação dos dados coletados e resultados obtidos. Verificando as relações existentes entre o a pesquisa em estudo e outros fenômenos, procuram-se também explicações sobre suas origens.

Verifica-se no quadro abaixo, a síntese referente aos procedimentos metodológicos no qual serão utilizados na realização da pesquisa, para assim alcançar os objetivos específicos propostos.

Quadro 2: Síntese dos procedimentos metodológicos

| Objetivos Específicos | Tipos de Pesquisa quando aos Fins | Meios de Investigaã o | Classificação dos Dados da Pesquisa | Técnica de Coleta de Dados | Procedimen tos de Coleta de Dados | Técnica de Análise dos Dados |
|--|-----------------------------------|-----------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Apresentar como o programa de benefícios é aplicado na empresa em estudo; | Descritiva | Pesquisa de Campo | Secundários | Levantame nto de dados e Informaçõe s | Análise de documentos oficiais. | Quantitativ a |
| Verificar a percepção dos profissionais em relação ao programa de benefícios; | Descritiva | Pesquisa de Campo | Primários | Entrevista em profundida de | Entrevista pessoalmente | Quantitativ a |
| Identificar quais benefícios com maior impacto na motivação pela visão dos profissionais ; | Descritiva | Pesquisa de Campo | Primários | Questionári os. | Questionários pessoalmente. | Quantitativ a |
| Apresentar sugestões de melhorias no pacote | Descritiva | Pesquisa de Campo | Primários | Questionári os. | Questionários pessoalmente. | Quantitativ a |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| de benefícios oferecido pela organização. | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|

Fonte: Elaborado pela Pesquisadora

4 ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA

Neste capítulo será esclarecido os resultados obtidos por meio da pesquisa obtida na empresa em estudo, localizada em Criciúma/SC. O questionário foi aplicado pessoalmente para todos os profissionais do hospital e em todos os setores.

Com o total de 400 questionários aplicados, obteve-se o retorno de 180 questionários respondidos. Vale ressaltar que apesar do índice de funcionários ser alto, com base nas respostas obtidas, trata-se de um hospital e a pesquisadora encontrou algumas dificuldades de aplicar, devido a trocas de turnos, e também setores com riscos, que lidam com os pacientes em cirurgias. Abaixo será apresentado uma análise detalhada dos pontos levantados na pesquisa, levando em consideração os objetivos específicos.

4.1 APRESENTAÇÃO DO PACOTE DE BENEFÍCIOS

Quando um profissional busca se inserir em uma empresa, o pacote de benefícios também trata-se de uma peça fundamental na escolha da mesma, um pacote bem estruturado que seja bom para ambos e que atenda suas necessidades torna-se fundamental.

Conforme Chiavenato (2004) o profissional sempre verifica o que a empresa busca oferecer em termos de benefícios e que os mesmos vão além de uma boa remuneração em termos de adequação as suas expectativas e necessidades pessoais.

Os serviços e benefícios que o hospital em estudo oferece têm por objetivo principal dar suporte aos seus profissionais e trazer a eles um bem-estar maior dentro e fora da organização.

Plano de Saúde: O plano de saúde (Unimed), é valido em todo o território regional, e são descontados R\$127,00 mensais por profissional, independente de idade, além do valor pago mensalmente, são descontados do profissional a coparticipação de 20% de todo procedimento que for realizado. O plano não possui carência de qualquer procedimento desde que seja feito em até 5 dias após ter aprovação no período de experiência, caso contrário o profissional terá todas as carências para

cumprir. Podem ser inclusos também dependentes, (cônjuge e filhos). Porém o valor descontado muda de acordo com cada faixa etária.

Vale Transporte: O vale transporte oferecido é fornecido através de cartão, sendo descontados, 6% do salário base, além de ser flexível e de fácil acesso a todos os profissionais. A recarga é feita mensalmente.

Almoço/Café - Refeitório: O hospital em estudo possui um refeitório próprio, onde conta com todo o suporte do setor de Nutrição que cuida da dieta balanceada pensando sempre na qualidade de vida dos profissionais.

Trata-se de uma refeição subsidiada no valor de R\$3,59 dia, por profissional incluindo: comida, suco e sobremesa.

Quanto ao café do profissional a empresa oferece todos os dias pães, bolachas, frutas, café, leite e chá, sem descontar do funcionário.

Ao final do mês existe também um café especial para os profissionais.

Vale Alimentação: A empresa fornece ao profissional um vale alimentação ACIC de R\$289,00 sem descontar do seu salário base. Recarregado no dia 1 de todo mês. O cartão pode ser utilizado em toda região.

Premiação Colaborador Diamante: A cada final do ano é feita uma eleição no qual são exigidos os requisitos para se tornar um colaborador diamante, levando em consideração coerência do funcionário, pontualidade, desempenho. O colaborador que é contemplado recebe um botom em forma de diamante, homenagem da diretoria, e coquetel.

Premiação Colaborador por Tempo de Empresa: Essa premiação ocorre a cada 5, 10, 15 anos de empresa o colaborador contemplado recebe um botom, homenagem da diretoria e coquetel.

Prêmio Assiduidade: Trata-se de uma associação Sindical e o colaborador recebe 90,00 por ser assiduidade, chegar pontualmente, não pegar atestado por mais de 4 horas. A empresa também elege por mês um colaborador destaque por assiduidade ganhando um brinde.

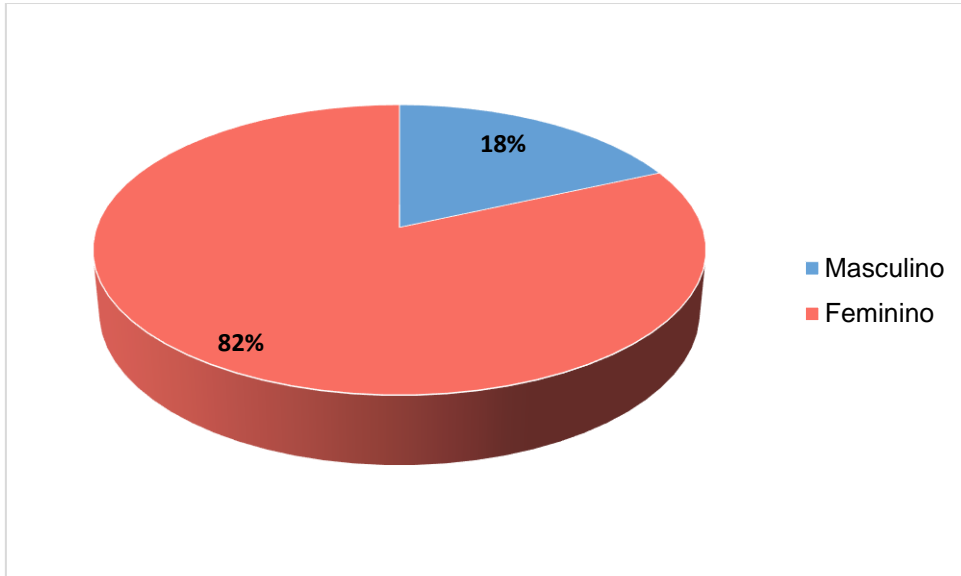
4.2 RESULTADO DA PESQUISA

A pesquisa sobre os benefícios oferecidos em uma empresa do ramo da saúde do sul de Santa Catarina foi realizada com os profissionais de todos os

setores, dentre os 491 funcionários que receberam o questionário, 180 responderam.

Abaixo serão apresentados os resultados obtidos com a pesquisa realizada para alcançar os resultados de acordo com os objetivos apresentados no trabalho.

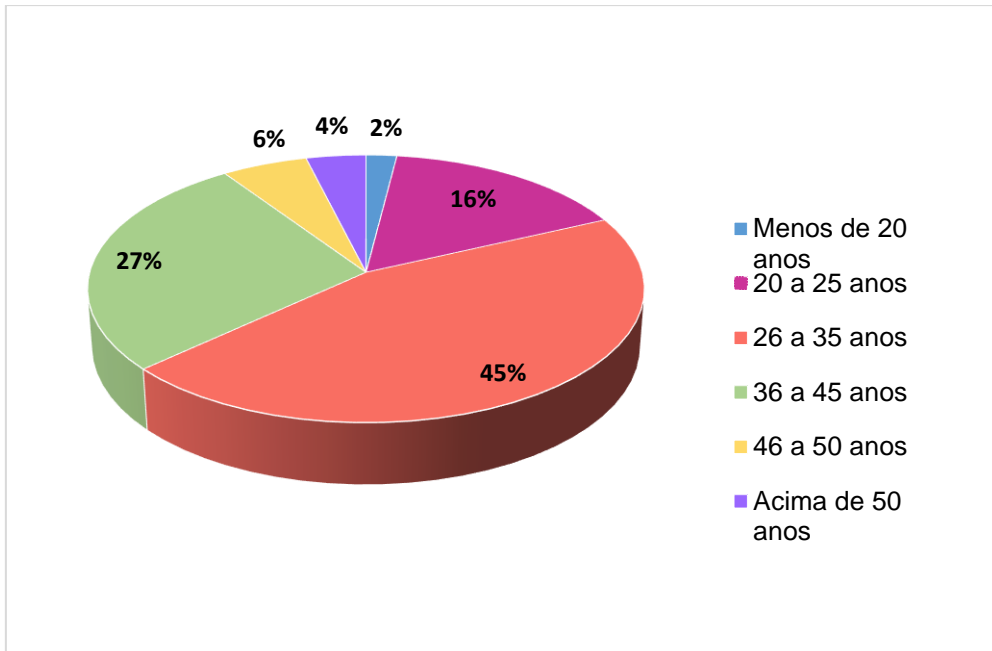
Gráfico 1 – Gênero



Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

A maioria dos entrevistados são do sexo feminino, sendo estes 82% do total, enquanto o sexo masculino representou 18% dos entrevistados.

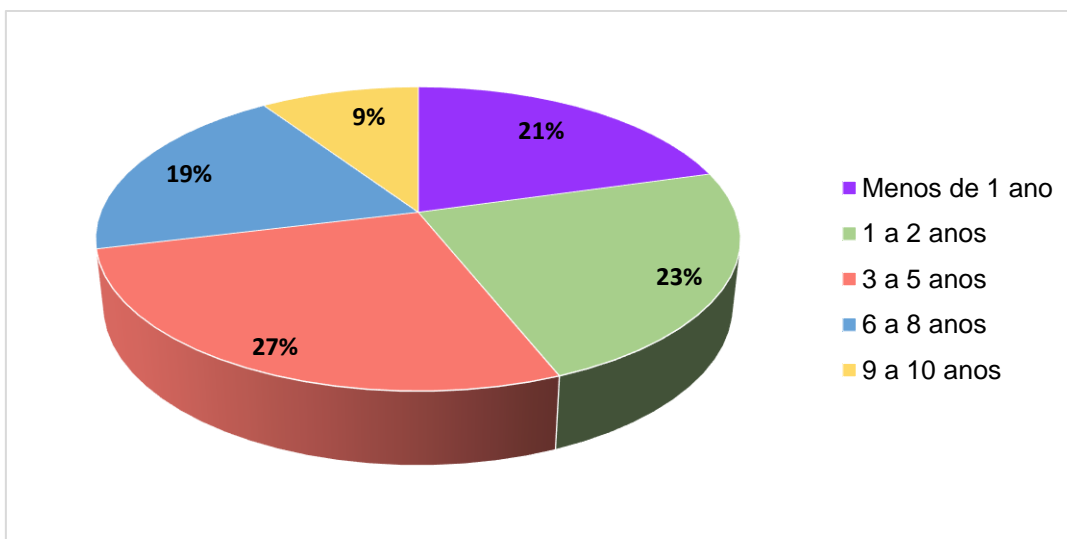
Gráfico 2 – Faixa Etária



Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

Conforme gráfico pode-se perceber que a maioria dos entrevistados possui idade de 26 a 35 anos, sendo estes 45% do total. 27% possuem idade de 36 a 45 anos. 6% 46 a 50 anos. 4% acima de 50 anos. E finalizando com 2% acima de 20 anos. Percebe-se que a empresa presa também por funcionários com mais experiência.

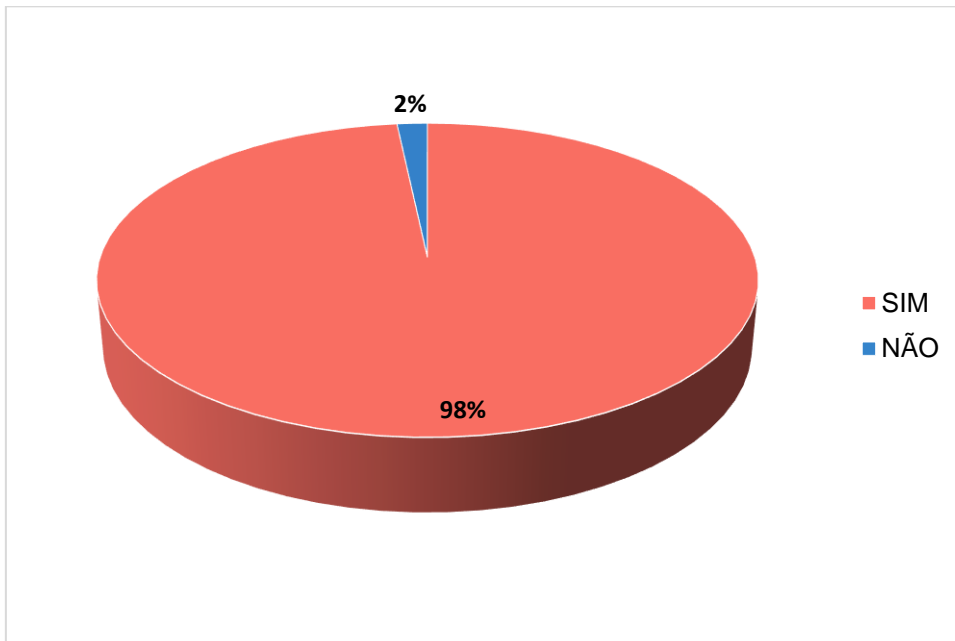
Gráfico 3 – Há quanto tempo está na Empresa



Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

Com 27% respondidos estão na empresa de 3 a 5 anos. 23% de 1 a 2 anos. 21% Menos de 1 ano. 19% de 6 a 8 anos. 9% de 9 a 10 anos. Sendo assim pode-se afirmar que há uma grande porcentagem de funcionários que estão na empresa há bastante tempo.

Gráfico 4 - Explicação sobre os benefícios.

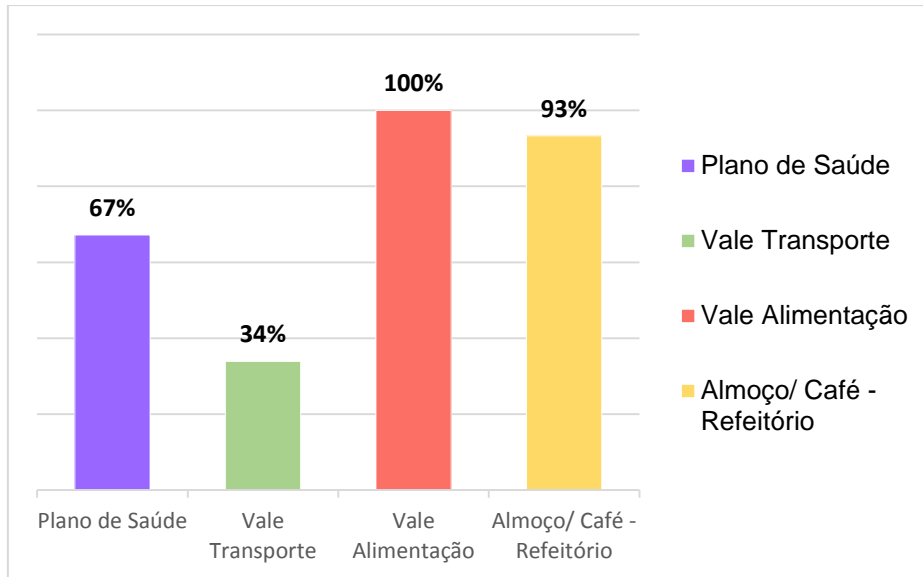


Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

É necessário verificar e entender todo o processo, desde a entrada do profissional. No processo de admissão/integração devem ser esclarecidas todas as dúvidas para que não haja problemas futuros.

Através desta pergunta, foi possível identificar que alguns profissionais não receberam as informações adequadas totalizando 2%. Porém 98% receberam todas as explicações sobre os benefícios oferecidos.

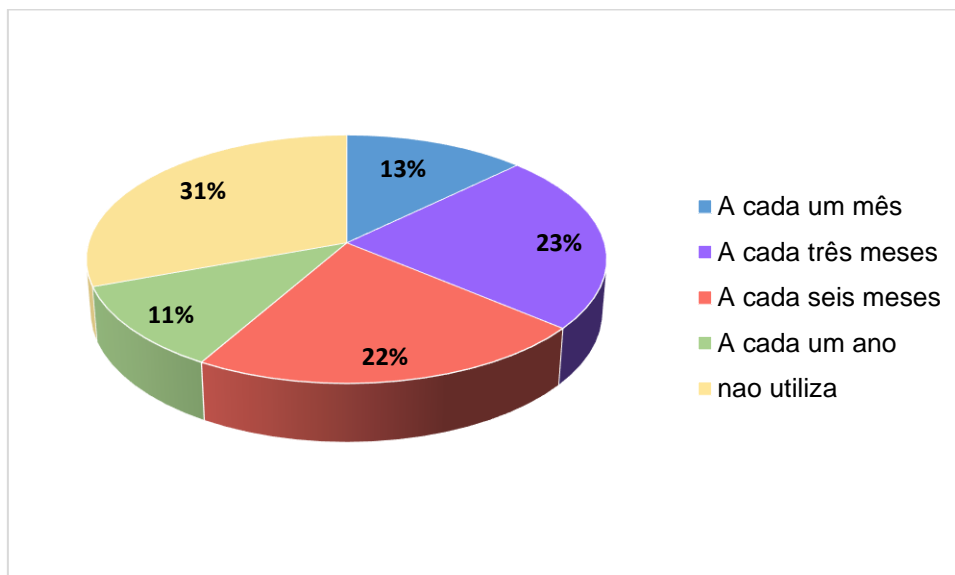
Gráfico 5 – Benefícios utilizados



Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

Com 100% todos os profissionais utilizam o Vale Alimentação por ser um benefício que a empresa oferece para todos os profissionais sem descontar do seu salário base. 93% utilizam o refeitório para almoço e café. 67% utilizam o plano de saúde. 34% necessitam de vale transporte.

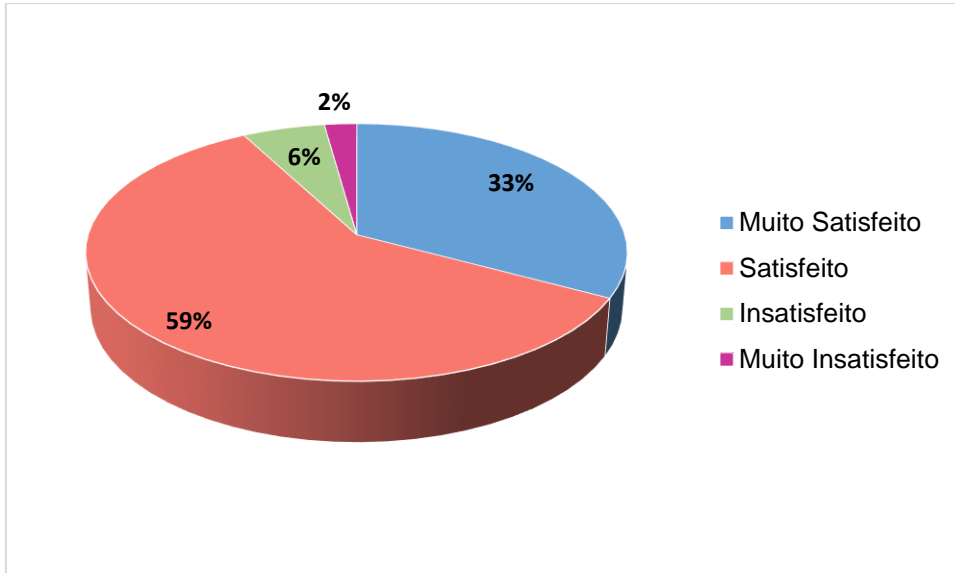
Gráfico 6 – Frequência que utiliza o plano



Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

31% dos colaboradores não utilizam o plano de saúde. 23% a cada três meses. 22% utilizam a cada seis meses. 13% a cada um mês. E 11% a cada um ano.

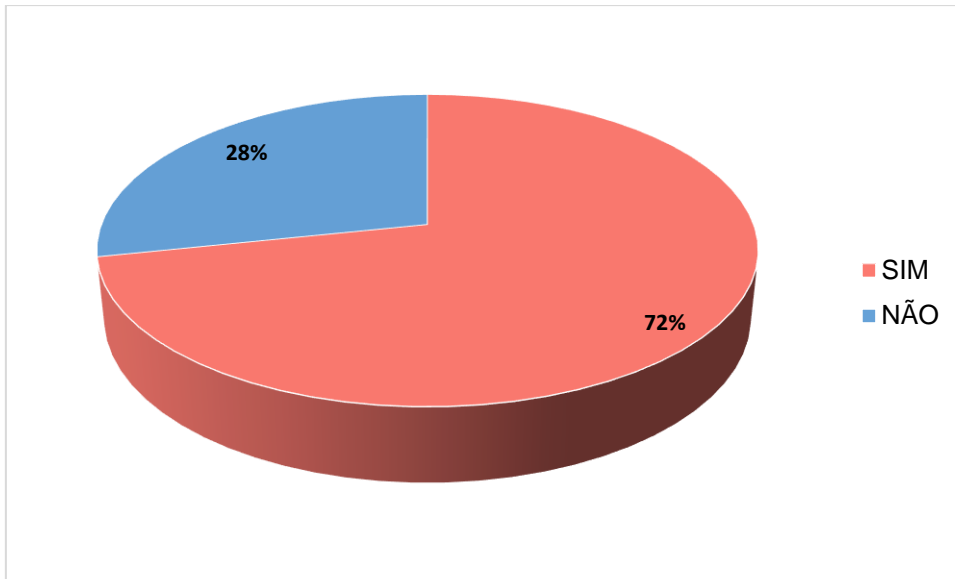
Gráfico 7 – Expectativas em relação a refeição



Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

Acredita-se que a refeição é um dos fatores que gera insatisfação dos funcionários, porém, 59% dos colaboradores estão satisfeitos com a refeição, e afirmam que a comida é de qualidade e um preço muito acessível. 33% responderam Muito Satisfeitos com a refeição. 6% Insatisfeito. E 2% apenas Muito Insatisfeito. Podendo assim observar que se trata de um fator muito positivo.

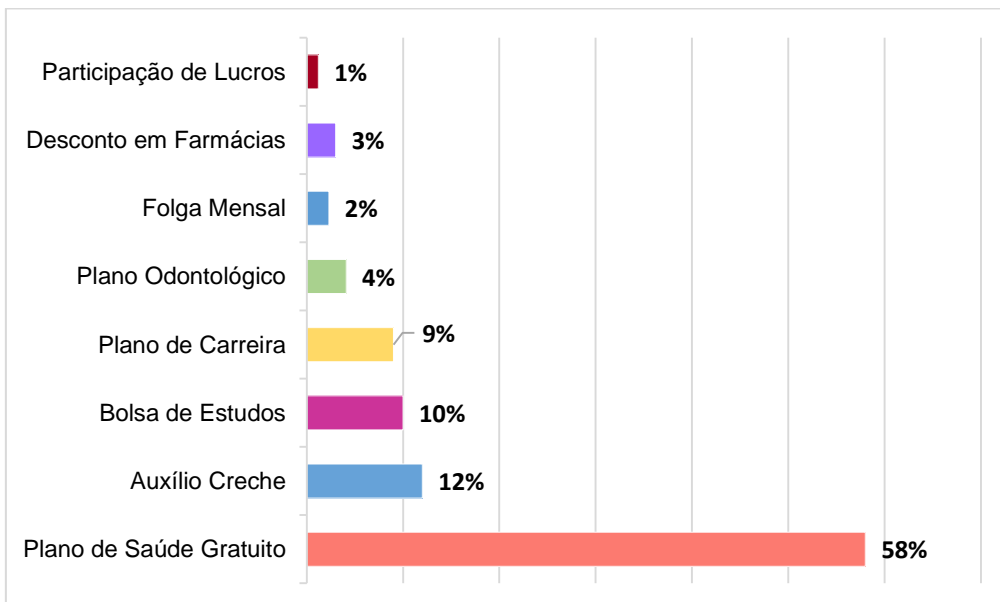
Gráfico 8 - Identificação de novos benefícios



Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

Esta pergunta proporcionou muitas sugestões, pois os profissionais conseguiram expor suas ideias de novos benefícios, ou até mesmo aprimorar os que já existem. Sendo assim, 72% afirmaram que sim, e 28% responderam que não há nenhuma sugestão de outro benefício.

Gráfico 9 – Sugestões de novos Planos de Benefícios



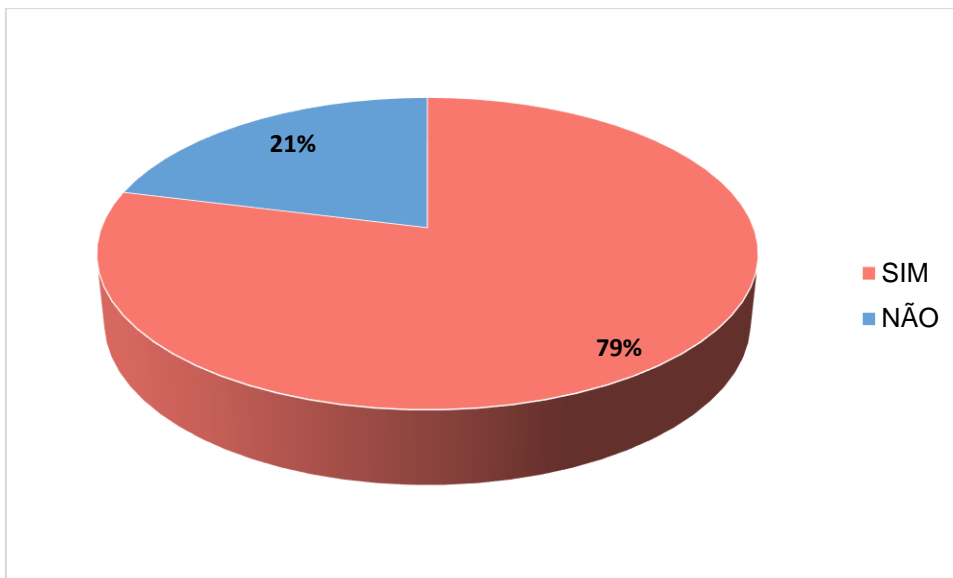
Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

Conforme mostrado no gráfico 8, 72% responderam que há sugestões para o plano de benefícios. Sendo assim ter um Plano de Saúde totalmente gratuito

atingiu 58%. Os profissionais demonstram grande insatisfação por trabalhar em uma unidade de saúde, pagar mais do que outras empresas pagam, e além do valor fixo pelo plano, pagam ainda 20% de todo o procedimento que for utilizar.

Com 12% auxílio creche. 10% Bolsa de Estudos, os profissionais acreditam se eles investissem mais o profissional estaria cada vez mais capacitado. 9% Plano de Carreira, a empresa hoje não conta com este benefício o que causa alguma desmotivação no profissional que está na empresa há algum tempo. 4% Plano Odontológico. 2% Folga Mensal, pode ser observado nesta sugestão que somente um setor contemplou este benefício, Setor de Internação, por ter que trabalhar finais de semana, e ser um setor de risco e um trabalho cansativo fisicamente e psicologicamente. 3% mencionaram desconto em farmácias. E somente 1% Participação de Lucros.

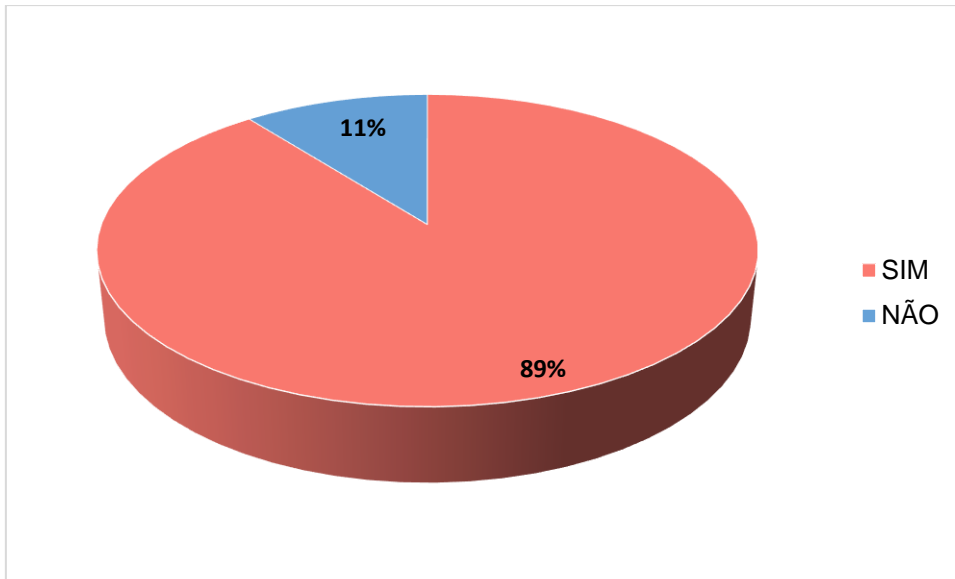
Gráfico 10 – Conhecimento sobre as Premiações



Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

Mesmo a empresa divulgando por meio de comunicação colando cartazes, tentando informar ao profissional. 21% ainda afirmam que não tem conhecimento sobre as premiações que a empresa oferece. 79% responderam que sim.

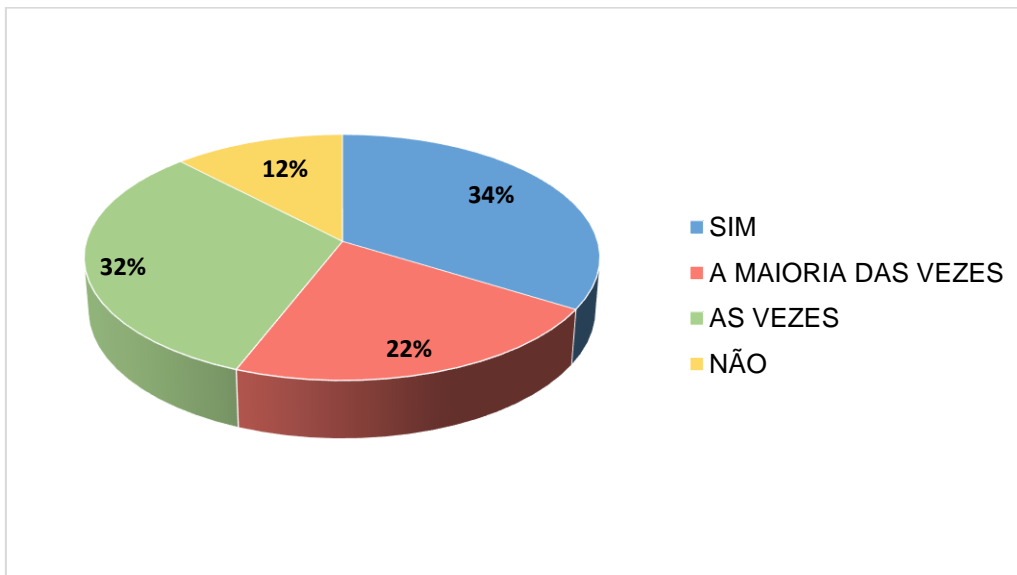
Gráfico 11 - Investimento no Profissional



Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

Acredita-se que o investimento em treinamentos para o profissional é essencial pois motiva o profissional, além de aprender novos métodos para aprimorar cada dia mais seu trabalho. 89% responderam que a empresa investe em treinamento. 11% afirmam que não.

Gráfico 12 – Nível de Motivação em relação ao desempenho

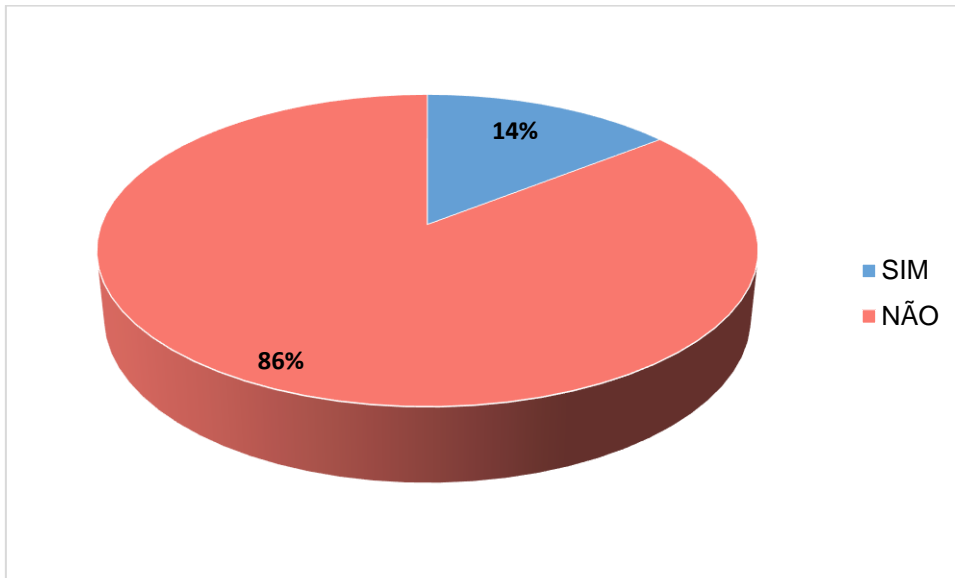


Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

O nível de motivação do profissional depende de vários fatores, sendo eles estar bem fisicamente, psicologicamente, se é elogiado ou não. 34% afirmar

que o nível de motivação afeta seu desempenho, 32% as vezes. 22% a maioria das vezes. E 12% afirmam que não.

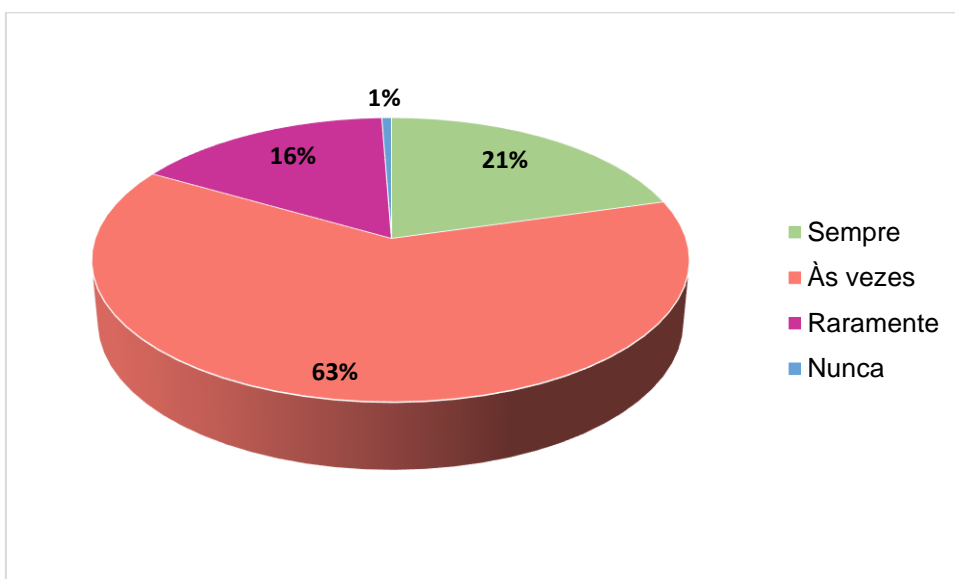
Gráfico 13 – Desenvolvimento de Ação Motivacional



Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

A empresa desenvolve algumas ações como palestras, café com a diretoria, treinamentos, porém, para o profissional ainda assim não se trata de uma motivação, pois 14% responderam que sim. 86% responderam que não.

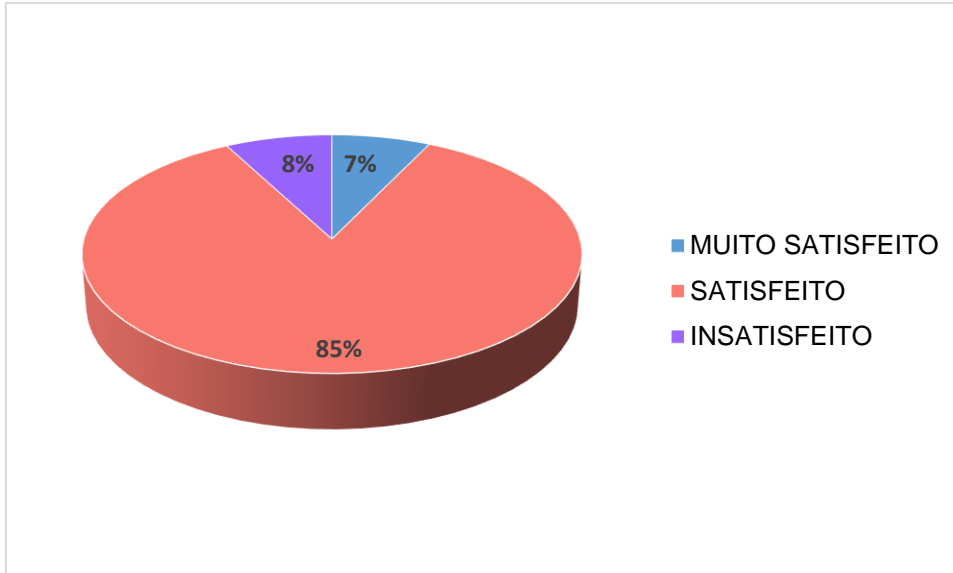
Gráfico 14 – Avaliação do Trabalho



Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

Em relação a avaliação do profissional depende muito de cada setor, com o que trabalha, e principalmente do coordenador. Sendo assim, 63% afirmam que seu trabalho é elogiado as vezes. 21% sempre. 16% raramente. 1% nunca.

Gráfico 15 – Grau de satisfação em relação aos benefícios.



Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

No contexto geral, os profissionais estão satisfeitos com os benefícios oferecidos, em razão de que são em sua grande maioria benefícios espontâneos, onde a empresa não possui obrigação de fornecê-los. Apesar da insatisfação perante a alguns benefícios 85% está Satisfeito. 7% Muito Satisfeito e somente 8% está Insatisfeito.

4.3 AÇÕES

Após a análise dos dados da pesquisa realizada, pode ser identificado alguns fatores que levam o profissional a insatisfação

Todavia, dar uma solução ao problema do Plano de Saúde, que hoje é um dos problemas identificados como o mais insatisfatório, o ideal seria um plano gratuito, com valor menor, ou até mesmo pagar somente a coparticipação de 20% quando for utilizar algum procedimento.

Hoje o valor do plano de saúde mensal para cada profissional é de R\$ 127,00 independente de idade. O que se trata de um custo alto para quem trabalha

na área da saúde. Sendo que quando precisa acrescentar algum dependente o valor fica muito maior.

E para a resolutiva em relação as premiações que o hospital oferece seria encaminhar mensalmente via e-mail e comunicação interna, informações/notícias sobre as premiações, e também para os setores que possui pouco acesso a estas ferramentas por meio de cartazes.

A proposta e fazer com que os fatores motivacionais estejam bem estruturados, para que o profissional se mantenha na organização conseguindo assim suprir todas as suas necessidades dentro e fora da empresa.

5.CONCLUSÃO

O cenário socioeconômico contemporâneo tem causado mudanças significativas e, conseqüentemente, as empresas precisam se adaptar para se manterem firmes.

A importância do plano de benefícios oferecidos pela organização aos profissionais para a motivação é altíssima, sendo considerada essencial. Este grau de evidencia é citado por Marras (2000) sobre a influencias relacionadas a motivação, pois os profissionais buscam cada vez mais uma alta motivação e ao mesmo tempo atribuíram alto grau de importância nos benefícios.

As pessoas são o diferencial das organizações e são elas que geram vantagem competitiva para a organização

Diante disso, o trabalho procurou apresentar o desempenho do pacote de benefícios oferecidos conforme objetivo geral possibilitou por meio deste identificar como o programa de benefícios influencia na motivação dos profissionais de uma Unidade Hospitalar localizada no Sul de Santa Catarina.

Como o primeiro objetivo específico do estudo, que foi apresentar como o programa de benefícios é aplicado na empresa em estudo, levando em consideração que a pesquisadora trabalha na empresa, analisou-se que a organização em estudo investe e se preocupa realmente com os profissionais.

Em relação ao segundo objetivo específico, verificar a percepção em relação ao programa de benefícios. Foi possível identificar que a organização possui um pacote de benefícios bastante abrangente, em sua grande maioria são benefícios espontâneos, isso nos mostra que o hospital em estudo se preocupa tanto com a qualidade de vida quanto com o bem-estar dos profissionais.

O terceiro objetivo foi identificar quais os benefícios com maior impacto na motivação pela percepção dos profissionais, tornando assim essencial para a pesquisa onde foi possível perceber através de gráficos que a grande maioria dos profissionais conhecem todos os benefícios totalizando 98% da amostra. 85% estão satisfeitos com o plano de benefícios. 7% muito satisfeitos.

Alguns benefícios sensibilizam mais os profissionais ao se tratar o quarto objetivo foi identificar quais benefícios com maior impacto na motivação pela visão dos profissionais. O que foi possível perceber que o Plano de Saúde se trata de um benefício com maior predominância o que gera uma grande insatisfação ao

colaborador pois estes afirmam que trabalham em uma organização hospitalar e pagam um custo muito alto pelo plano. Totalizando 58% da amostra.

O quarto e último objetivo específico foram apresentar sugestões de melhorias no pacote de benefícios oferecido pela organização, outro ponto que necessita de melhorias e um plano gratuito pois, hoje o custo ainda é muito alto e este foi o destaque da pesquisa, pois obteve um número alto de reclamações e sugestões de melhorias

Como proposta de melhorias, uma das formas de minimizar e de uma forma resolutiva em relação as premiações que o hospital obtém seria encaminhar mensalmente via e-mail e comunicação interna, informações/notícias sobre as premiações, ou através de cartazes. Isso vai auxiliar em dois pontos, para que os profissionais se mantenham informados.

Sendo assim que o tema proposto é bastante significativo para a empresa em estudo, pois permite que os profissionais, coordenadores, diretores saibam da satisfação do profissional e esteja de certa forma auxiliando nas mudanças. A grande influência do sistema de benefícios sobre a motivação e de extrema importância O estudo mostrou a viabilização de verificar pontos em que os profissionais identificaram como negativo em relação aos benefícios, fazendo-os perceber que essas mudanças podem se tornar fatores motivacionais.

REFERÊNCIAS

_____. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico.** São Paulo: Futura, 2000.

_____. **Introdução à Teoria Geral da Administração.** 3ª Edição. S. Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 2000.

_____. **Introdução à Teoria Geral da Administração.** 7 ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

BARBETTA, P A. **Estatística aplicada às ciências sociais.** 4. ed. rev. e amp. Florianópolis: Ed. UFSC, 2001.

BIALOSKORSKI NETO, Sigismundo. **Estratégias e cooperativas agropecuárias: um ensaio analítico.** Viçosa: Universidade Federal de Viçosa, 2002.

BOHNENBERGER, Maria Cristina; PINHEIRO, Ivan Antonio. Endomarketing: Uma ferramenta a ser explorada para obter vantagem competitiva. **Revista eletrônica de administração.** Ed. 28 Vol. 8, n 4, jul-ago, 2002. Disponível em: <https://bay169.mail.live.com/mail/ViewOfficePreview.aspx?messageid=mgDxFKPRr_w5BGA9AAhWtdSgA2&folderid=flinbox&attindex=0&cp=-1&attdepth=0&n=82744697>. Acesso em: 05 maio 2015.

CASTRO, Alfredo Pires de et al. **Manual de Gestão de pessoas e equipes: Estratégias e Tendências.** 5. ed. Sao Paulo: Gente, 2002. 491 p.

CERQUEIRA, Jaqueline. **Porque investir em treinamento e desenvolvimento de pessoas.** 2009. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/porque-investir-em-treinamento-e-desenvolvimento-de-pessoas/30314/>>. Acesso em: 28 maio 2009.

CHIAVENATO, I. **Administração geral e pública.** 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

CHIAVENATO, I. **Comportamento organizacional: A dinâmica do Sucesso das Organizações.** 2º ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CHIAVENATO. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DRUCKER, Peter F.. **Prática da Administração de Empresas.** São Paulo: Pioneira Thomson, 1989. 382 p.

DUTRA, J. S. **Competências: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna.** São Paulo: Atlas, 2004.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de Pessoas: Modelo, Processos, Tendências e Perspectivas.** São Paulo: Atlas, 2002.

FERREIRA, Aristides et al. Construção e validação de uma escala multi-factorial de motivação no trabalho (Multi-Moti). **Comportamento Organizacional e Gestão**, v. 12, n. 2, p. 187-198, 2006.

GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de Pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 42-140 p.

GIULIANI, Ana Cristina et al. **Gestão estratégica de pessoas: Conceitos e Tendencias**. São Paulo: Saraiva, 2010. 355 p.

Hammond, J. S., Keeney, R. L., & Raiffa, H. (1999). *Decisões inteligentes: como avaliar alternativas e tomar a melhor decisão*. Rio de Janeiro: Campus.

III, John A. Wagner;

HOLLENBECK, John R.. **Comportamento Organizacional: Criando vantagem competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2003. 496 p.

KNAPIK, Janete. **Gestão de pessoas e talentos**. Editora Ibpe, 2008.

KWASNICKA, E. L. **Teoria Geral da Administração: Uma síntese**. São Paulo, Atlas, 1989.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Fundamentos de metodologia científica*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1991. 39-102 p.

LAMEIRAS, Emanuel Onofre Serra. *Liderança e Motivação dos colaboradores: Um ensaio no sector da saúde*. 2010.

LIMA, Manoelita Correia. **Monografia: a engenharia da produção acadêmica**. São Paulo: Saraiva, 2004.

MARRAS, J. P. **Administração de Recursos Humanos: Do operacional ao estratégico**. São Paulo: Futura, 2005.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 3 ed. São Paulo: Futura, 2005.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração: Da Revolução Urbana a Revolução à Digital**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004. 521 p.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Fundamentos de Administração**. São Paulo: Atlas, 2007.

OLIVEIRA, C.S. **Metodologia científica, planejamento e técnicas de pesquisa**. São Paulo: Ltda, 2000.

PINHO, Ana Paula Moreno; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt; ROWE, Diva Ester Okazaki. **Diferentes Vínculos Organizacionais: Explorando Concepções, Fatores Organizacionais Antecedentes e Práticas de Gestão**. 2015. 32 f. Tese (Doutorado) - Curso de Administração, Universidade Federal da Bahia (npga-ufba), Salvador, 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-92302015000400659&lang=pt>. Acesso em: 19 abr. 2016.

PINHO, Diva Benevides. **A doutrina cooperativa nos regimes capitalista e socialista, suas modificações e sua utilidade.** 2 ed. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1996.

RIBEIRO, A.L. **Gestão de Pessoas.** São Paulo: Saraiva, 2008.

RICHARDSON, R, J. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas.** São Paulo: Atlas, 1985.

SILVA, Reinaldo O. da – Teorias da Administração. 1.ed. São Paulo: Pioneira, 2001.

ULRICH, D. **Os Campeões de Recursos Humanos.** São Paulo: Futura, 2003.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Comportamento Organizacional: Ferramentas de Diagnostico e de Gestão.** São Paulo: Artmed, 2008. 344 p.

ULRICH, Dave. **Os campeões dos Recursos Humanos: Inovando para obter os melhores resultados.** 7. ed. São Paulo: Futura, 2002. 339 p.

APÉNDICE

1 TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, Monique Silveira Mendes, acadêmica do curso de Administração com Hab. em Comércio Exterior da Universidade Do Extremo Sul Catarinense – UNESC de Criciúma, Santa Catarina, estou desenvolvendo uma pesquisa intitulada “**Avaliação da Satisfação do profissional, quanto ao Plano de Benefícios**”.

O objetivo geral deste estudo é avaliar a satisfação do profissional, perante aos benefícios oferecidos pela empresa. O consentimento de cada um deles, sua devida importância para cada profissional, e o que motiva cada um deles.

Prezado(a):

Você está sendo convidado(a) a responder às perguntas deste questionário de forma totalmente voluntária. A sua participação é muito importante na obtenção de dados para o referido projeto. Ressaltando, que sua participação será mantida dentro do mais absoluto sigilo e sua privacidade estará resguardada. Informamos que os dados obtidos serão analisados e, poderão ser divulgados a comunidade científica por meio de artigo científico e apresentações em eventos científicos. Porém o seu anonimato será preservado por questões éticas.

Criciúma, _____ de _____ de 201__.

Para esclarecimento de dúvidas:
Monique Silveira Mendes

Rua Joao Serafim, Santa Luzia, Criciúma.

Tel: (48) 996448333

Caracterização do Profissional:

| |
|--|
| Sexo: () Masculino / Feminino () |
| Faixa Etária: () Menos de 20 / () 20 a 25 / () 26 a 35 / () 36 a 45 / () 46 a 50 () mais de 50 (____ anos) |
| Escolaridade: () Ensino Fundamental Completo / () Ensino Fundamental Incompleto / () Ensino Médio Completo / () Ensino Médio Incompleto / () Superior Completo / () Superior Incompleto / Outros: _____ |
| Setor em que Trabalha/Cargo: _____ |
| Há quanto tempo está na Empresa: _____ () menos de 1 ano / () 1 a 2 anos / () 3 a 5 anos () 6 a 8 anos / () 9 a 10 anos |

1. Quando você iniciou na empresa você recebeu uma explicação clara sobre os benefícios oferecidos?

- () SIM
() NÃO

2. Qual desses benefícios abaixo você recebe ou utiliza?

- () Plano de Saúde
() Vale Transporte
() Vale Alimentação
() Almoço/ Café - Refeitório
Outros: _____

3. Com que frequência você utiliza o Plano de Saúde?

- () A cada um mês
() A cada três meses
() A cada seis meses
() A cada um ano

4. A refeição que a empresa fornece atende as suas expectativas?

- () Muito Satisfeito
() Satisfeito
() Insatisfeito
() Muito Insatisfeito

5. Existe algum outro benefício que você acha necessário e a empresa não oferece? Qual?

- () SIM
() NÃO

Sugestões:

6. Você possui conhecimento sobre as premiações que a empresa oferece?

- SIM
- NÃO

7. A empresa investe em treinamento para os profissionais?

- SIM
- NÃO

8. O seu nível de motivação afeta seu desempenho?

- SIM
- A MAIORIA DAS VEZES
- AS VEZES
- POUCAS VEZES
- NÃO

9. A empresa desenvolve alguma ação motivacional?

- SIM
- NÃO

10. Você acha que seu trabalho é elogiado e avaliado de forma adequada?

- Sempre
- Às vezes
- Raramente
- Nunca

11. Quão satisfeito você está com os benefícios que a empresa oferece?

- MUITO SATISFEITO
- SATISFEITO
- INSATISFEITO
- MUITO INSATISFEITO

Obrigada por participar!

FICHA DE AVALIAÇÃO TC I

| | |
|----------------------------|--|
| Acadêmico | 77166 |
| Título | FATORES MOTIVACIONAIS EM UMA ORGANIZAÇÃO DO SETOR DA SAÚDE: UM ESTUDO DOS PLANOS DE BENEFÍCIOS DE UM HOSPITAL DO SUL DE SANTA CATARINA |
| Professor Avaliador | XXXXXXX |

PARTE I

A avaliação desta etapa deve ser realizada com base nos seguintes critérios e pesos:

| CRITÉRIOS | PESO | NOTA |
|--|---------------|------|
| <p>I. Título e resumo: O texto apresenta-se bem dividido com: título, resumo, <i>title</i>, <i>abstract</i> Título: O título é objetivo, sucinto e descreve a essência do artigo? Resumo: O resumo não excede 250 palavras? O resumo apresenta a contextualização do tema, o objetivo do trabalho, os procedimentos metodológicos, a análise dos dados e as considerações finais de forma estruturada e coerente? O resumo apresenta de 03 a 05 palavras chaves?</p> | (1,00 ponto) | |
| <p>II. Introdução: A definição, a natureza e o alcance do problema ou da questão foram apresentados? Os objetivos do estudo são claramente apresentados? A relevância do trabalho e a justificativa da necessidade de efetuar o estudo foram apresentadas?</p> | (3,00 pontos) | |
| <p>III. Fundamentação Teórica O referencial teórico utilizado está coerente e sustenta o problema estudado? As fontes são confiáveis e estão claramente apresentadas? Faz citações clássicas e atuais? Contempla citações e referências de livros e artigos científicos?</p> | (5,00 pontos) | |
| <p>IV. Estrutura e Referências A estrutura e formatação do trabalho estão de acordo com as normas do Roteiro para Elaboração de Projeto de TC, TC I (Monografia) e TC II (Artigo Científico) do Curso de Administração. As referências estão listadas rigorosamente em ordem alfabética? São apresentadas apenas as referências citadas no texto?</p> | (1,00 ponto) | |
| TOTAL | | |

O peso total é de 10 (dez) pontos, que corresponde a soma dos pesos atribuídos pela Banca Examinadora.

PARTE II

A avaliação desta etapa deve ser realizada com base nos seguintes critérios e pesos:

| CRITÉRIOS | PESO | NOTA |
|--|---------------|------|
| <p>I. Procedimentos metodológicos</p> <p>A estratégia e a metodologia utilizada para resolver o problema ou responder às questões de estudo foram apresentadas?</p> <p>Mostra os procedimentos de coleta e análise de dados?</p> <p>Apresenta claramente o tipo de pesquisa, amostra, seleção dos sujeitos, instrumentos de coleta e tratamento de dados e limitações do método?</p> | (3,00 pontos) | |
| <p>II Apresentação e Análise dos dados</p> <p>Apresenta as descobertas do estudo?</p> <p>Os resultados estão claros?</p> <p>Os resultados mais importantes estão realçados?</p> <p>Os resultados estão resumidos em tabelas, gráficos e ou figuras?</p> <p>Os resultados são analisados à luz do referencial teórico?</p> | (4,00 pontos) | |
| <p>III. Considerações Finais</p> <p>Interpreta os resultados e discute suas implicações?</p> <p>As conclusões são claras?</p> <p>Os objetivos foram alcançados?</p> <p>As questões de pesquisa foram respondidas?</p> <p>Apresenta a conclusão e sugestões de trabalhos futuros?</p> | (2,00 pontos) | |
| <p>IV. Estrutura e Referências</p> <p>A estrutura e formatação do trabalho estão de acordo com as normas do Roteiro para Elaboração de Projeto de TC, TC I (Monografia) e TC II (Artigo Científico) do Curso de Administração.</p> <p>As referências estão listadas rigorosamente em ordem alfabética?</p> <p>São apresentadas apenas as referências citadas no texto?</p> <p>Contém bibliografia clássica e referências atuais?</p> <p>Contempla citações e referências de livros e artigos científicos?</p> | (1,00 ponto) | |
| TOTAL | | |

O peso total é de 10 (dez) pontos, que corresponde a soma dos pesos atribuídos pela Banca Examinadora.

INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO DO PARECER

1. Importante:

- A 1ª alternativa no final do documento, **APROVADO**, deve ser assinalada se o trabalho estiver **totalmente apto** a ser apresentado, atendendo satisfatoriamente **a todos os critérios** do item 1, sem que necessite novas alterações.
- A 2ª alternativa, **CONDICIONALMENTE APROVADO**, deve ser assinalada se o trabalho **atender satisfatoriamente a maioria dos critérios do item 1** e tiver **condições de ser aprovado** posteriormente, após a nova avaliação. Esta alternativa deverá ser assinalada **quando houver falhas corrigíveis, que não inviabilizam sua apresentação ou que não demandem extensas alterações**. O trabalho **ainda poderá ser reprovado** se, mesmo com as alterações, ainda não atingir a qualidade prevista pelo avaliador. Apesar disso, orientamos para que o avaliador só assinale essa alternativa **se o trabalho realmente tiver potencial e se tiver certeza de que poderá aprová-lo após as revisões feitas, sem ter que solicitar novas revisões após a devolução**. Caso a situação seja duvidosa, e o trabalho demandar **muitas e profundas alterações**, deverá ser reprovado nesta etapa.
- A 3ª alternativa, **REPROVADO**, indica que o trabalho **necessita profundas mudanças, não atingindo os objetivos propostos e exigidos para sua apresentação, com falhas incorrigíveis ou limitações**, e que uma simples revisão não sanaria os problemas detectados. O avaliador deve especificar e justificar claramente as razões para esta reprovação.
Ao avaliador, **evite fazer comentários ofensivos aos autores. Estes deverão ser sempre construtivos**, no sentido de **indicar sugestões** para que os autores possam aprimorar seus trabalhos futuros.

Qualquer dúvida ou possíveis questionamentos deverão ser informados por e-mail ao coordenador de estágios do curso de Administração.

| |
|---|
| Formatação, estrutura, correção gramatical, Título e Resumo: |
| |
| |
| Introdução: |
| |
| |
| Fundamentação Teórica |
| |
| |
| Procedimentos metodológicos: |
| |
| |
| Apresentação dos dados e Análise dos Dados |
| |
| |

| |
|-------------------|
| Conclusões |
| |
| |

**PARECER
FINAL**

Pela aprovação sem alterações

Pela aprovação, desde que siga as
alterações sugeridas

Pela reprovação.