

METAS ORGANIZACIONAIS E A SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE CALL CENTER NO INTERIOR DE SÃO PAULO

Larissa Polydoro¹, Gabriela Voltan¹, Fernanda Cristina Vieira¹, Ana Carolina Morosi¹, Felipe Oliveira¹, Jeferson Ortiz¹ e Danilo Duarte²

1- Discentes do 8º semestre de Administração do Centro Universitário UNIFIA

2- Professor mestre, em Administração de empresas

RESUMO

Este artigo tem por finalidade a análise dos conceitos de orçamento demonstrando a evolução dos processos orçamentários no decorrer dos anos. Também mostra o conceito de clima organizacional, seus diferentes tipos, os principais modelos desenvolvidos especificamente para a pesquisa de clima nas empresas e qual a sua relação com a satisfação no trabalho, incluindo os benefícios que este clima pode trazer tanto para a empresa como para seus colaboradores. Neste contexto o artigo propõe uma intervenção em uma empresa de Call Center para realizar a mensuração dos níveis de satisfação no intuito de possibilitar um teste de relação com as metas estipuladas pelo orçamento empresarial. Durante a análise foram entrevistados um total de 15 colaboradores e observou-se uma relação positiva entre a presença de um orçamento e o cumprimento de metas e como principais motivadores desse resultado emergiram-se das comissões de vendas, bônus em dinheiro e campanhas trimestrais com entrega de prêmios para os colaboradores.

Palavras Chave: Orçamento empresarial, satisfação no trabalho e empresas de call center

ABSTRACT

This aims to analyze the concepts of organization budget demonstrating the evolution of budget processes over the years. It also shows the concept of organizational climate, its different types, the main models developed specifically for the research of climate in the companies and what its relationship with the satisfaction in the work, including the benefits that this climate can bring so much for the company as for its contributors.

Keywords: Business Budgeting, Job Satisfaction, and Call Center organizations

1. INTRODUÇÃO

Orçamento faz parte de um plano financeiro estratégico que consiste em provisionar receitas e despesas futuras para administração em um determinado período de tempo. Sua relevância se evidencia cada vez mais no interior das organizações que cada vez mais buscam por melhores resultados

Embora muitos funcionários de empresas diversas manifestem descontentamento em relação a pressão gerada pelo cumprimento de metas, estas são necessárias para manter a empresa dentro do orçamento planejado.

Todo tipo de organização quando bem administrada necessita estipular limites de utilização de recursos e estipular um número mínimo de vendas, no intuito de possibilitar receitas relevantes para a manutenção do negócio.

Diante deste contexto este estudo questiona: embora as metas sejam necessárias, quais seriam as melhores maneiras de praticá-las sem prejudicar a satisfação dos funcionários?

Neste sentido a pesquisa visa entrevistar colaboradores de uma empresa de Call center no intuito de levantar possíveis respostas para esta pergunta.

Como dados adicionais o trabalho também visa expor e trazer conhecimentos sobre o orçamento, suas fases e como foi sua evolução ao longo dos anos, manifesta informações referente ao Clima Organizacional, seus tipos e como o clima está relacionado e interfere na satisfação do funcionário e na execução de seu trabalho podendo até mesmo trazer uma série de benefícios;

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A necessidade de orçar é tão antiga quanto a humanidade. Os homens das cavernas precisavam prever a necessidade de comida para os longos invernos; com isso desenvolveram práticas antigas de orçamento. Há vestígios de práticas orçamentárias formais até mais antigas que a origem do dinheiro. O orçamento sempre fez parte dos sistemas de administração pública das principais civilizações ocidentais. Em empresas privadas, o orçamento foi utilizado primeiramente por Brown, gerente financeiro da Du Pont de Nemours, nos Estados Unidos, em 1919 (ZDANOWICZ, 1989).

Welsch (1973,p.27) conceitua orçamento como: um plano administrativo abrangendo todas as fases das operações para um período futuro definido. É a expressão formal das políticas, planos, objetivos e metas estabelecidas pela alta administração para a empresa como um todo, bem como para uma das suas

subdivisões. O orçamento exprime planos relativos a itens, tais como: níveis de estoques, acréscimos de capital, necessidades de caixa, financiamento, planos de fabricação, planos de compras, necessidades de mão-de-obra, e assim por diante.

Para Brookson (2000), o orçamento em organizações empresariais representa um plano de atividades futuras que pode assumir diversas formas, mas, normalmente reflete os departamentos e o conjunto da empresa em termos financeiros. Em suma, é a ferramenta que fornece as bases para se aferir o desempenho das organizações. Contudo, a dificuldade de se conseguir controlar com exatidão as informações e de se realizar planejamentos consistentes dentro das organizações provoca uma certa preocupação por parte dos gestores na hora da elaboração dos planos orçamentários empresariais.

Os orçamentos, segundo Zdanowicz (1989, p. 22), são “uma técnica para o planejamento sistemático, que visa resguardar a segurança dos negócios das empresas, além de proporcionar ao administrador informações e dados para comparações frequentes entre os resultados obtidos e os valores e quantidades esperados”. Sua grande importância está em garantir o controle e em fornecer as informações necessárias que auxiliem no processo de tomada de decisão.

Mas, como abordado por San Vicente e Santos (1995), os orçamentos compreendem estimativas do futuro e não obtém êxito se não estiverem estruturados em um planejamento consistente.

Devido à preocupação com a importância das informações e com a eficiência do planejamento dentro das organizações é que os gestores buscam incorporar novos conhecimentos para suas empresas, de modo a conseguirem reduzir a fragilidade dos modelos de orçamentos tradicionais aplicados, que, segundo Lunckes (2003), perpetuam ineficiências do passado, visto que são elaborados com base nas informações dos anos anteriores.

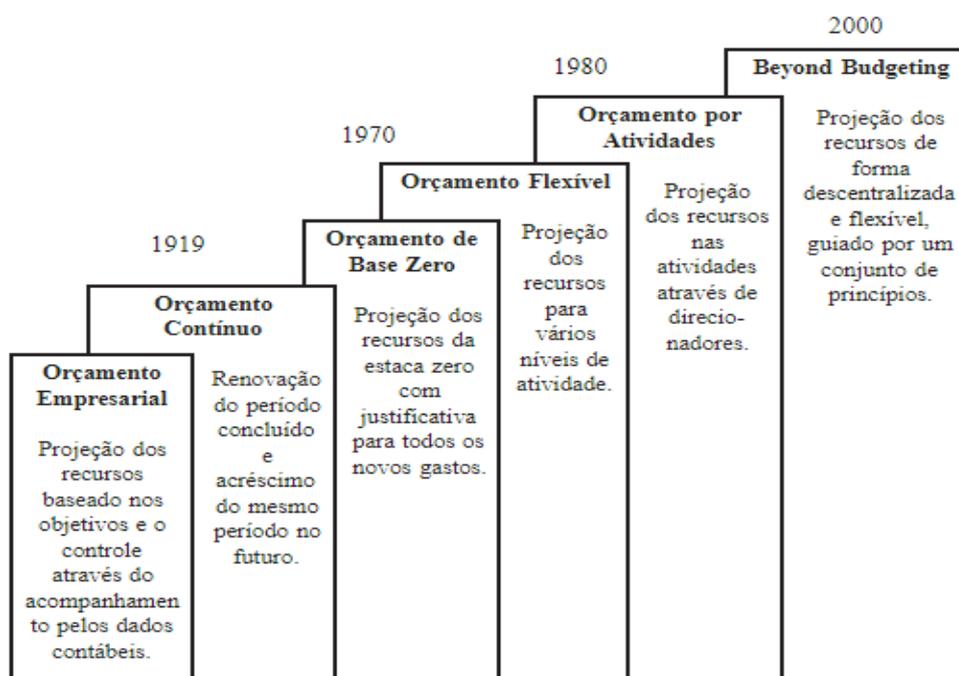
O plano orçamentário geralmente é dividido e posto em prática por fases no decorrer do ano, na primeira fase do orçamento predominou o orçamento empresarial com a projeção dos recursos baseado na estrutura organizacional. É um plano projetado para atender a um nível de atividade do próximo período. Na segunda fase privilegiou o orçamento contínuo que tem como ênfase a revisão contínua, removendo-se os dados do mês recém-concluído e acrescentando-se dados orçados para o mesmo mês do ano seguinte. O passo seguinte foi o surgimento do orçamento de base zero com a projeção dos dados em pacotes de decisão como se as operações estivessem começando da estaca zero e a necessidade de justificar os gastos. A quarta etapa apresenta o orçamento flexível em destaque com a projeção dos dados das peças orçamentárias em vários níveis de atividade. O orçamento flexível é projetado para cobrir uma gama de atividades, portanto, pode ser usado para estimar custos a qualquer nível de atividade (LUNKES, 2007).

Posteriormente, surgiu o orçamento por atividades como uma extensão do custeio baseado por atividades, com projeção dos recursos nas atividades e o uso de direcionadores de custos para estimar e controlar a carga de trabalho e recursos. O orçamento por atividades usa a informação sobre os direcionadores de custos no planejamento e no processo de avaliação.

Finalmente, o beyond budgeting utiliza meios mais relativos e adaptáveis de planejamento, avaliação e controle de desempenho. É um modelo de gestão formado por um conjunto de princípios, os quais são guias de atuação empresarial.

Figura 1: Do orçamento empresarial ao beyond budgeting

EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ORÇAMENTÁRIOS



Fonte: Lunkes (2007).

É por meio da pesquisa de clima organizacional que é possível se medir o nível de relacionamento entre os funcionários e as empresas.

Segundo Rizzatti (2002), os estudos iniciais sobre clima organizacional surgiram nos Estados Unidos, no início dos anos 1960, com os trabalhos de Forehand e Gilmer sobre comportamento organizacional, dentro de um grande movimento da Administração chamado de Comportamentalismo. Este movimento buscou formas de combinar a humanização do trabalho com as melhorias na produção,

buscando, principalmente na Psicologia, as ferramentas necessárias para alcançar esse objetivo. Os trabalhos de Forehand e Gilmer levantaram alguns conceitos e indicadores iniciais do clima organizacional a partir de estudos sobre comportamento individual realizados na Psicologia.

Posteriormente, Litwin e Stringer (1968) aproveitaram esses estudos e realizaram experiências em três diferentes organizações americanas. Os resultados demonstraram que cada uma das organizações apresentou três situações bem distintas em termos de satisfação e desempenho no trabalho. Esses resultados ajudaram a difundir os estudos sobre clima organizacional nas empresas, auxiliando outros estudos do movimento Comportamentalista.

No Brasil, a pesquisa de clima organizacional foi difundida e aplicada com Souza (1977, 1978, 1980, 1982, 1983), que realizou diversos trabalhos em empresas privadas e órgãos públicos utilizando adaptações do modelo de Litwin & Stringer.

Baseado nos recentes trabalhos acadêmicos de Luz (2001), Rizzatti (2002) e Pereira (2003), apresentam-se os três principais modelos desenvolvidos especificamente para a pesquisa de clima organizacional para serem aplicados em empresas genericamente.

O modelo de Litwin e Stringer (1968) utiliza um questionário baseado em nove fatores/indicadores:

- Estrutura – sentimento dos trabalhadores sobre as restrições em seu trabalho: muitas regras, regulamentos, procedimentos e outras limitações enfrentadas no desenvolver do trabalho;
- Responsabilidade – sentimento de autonomia para tomada de decisões relacionadas ao trabalho e a não dependência quando desempenha suas funções;
- Desafio – sentimento de risco na tomada de decisões e no desempenho das suas funções;
- Recompensa – sentimento de ser recompensado por um trabalho bem feito; ênfase em incentivos positivos e não em punições; sentimento sobre a justiça da política de promoção e remuneração;
- Relacionamento – sentimento de boa camaradagem geral e de ajuda mútua que prevalece na organização;
- Cooperação – percepção de espírito de ajuda e mútuo apoio vindo de cima (gestores) e de baixo (subordinados);
- Conflito – sentimento de que a administração não teme opiniões discrepantes e a forma mediadora utilizada para solução dos problemas;

- Identidade – sentimento de pertencer à organização, como elemento importante e valioso dentro do grupo de trabalho, em geral, a sensação de compartilhar objetivos pessoais com os objetivos organizacionais;
- Padrões – é o grau em que a organização enfatiza normas e processos.

O modelo de Kolb (KOLB et al., 1986) utiliza uma escala de sete fatores/indicadores. Além da responsabilidade, padrões e recompensas, já vistos no modelo anterior, há ainda os seguintes:

- Conformismo – sentimento de que existem muitas limitações externamente impostas na organização; o grau em que os membros sentem que há inúmeras regras, procedimentos, políticas e práticas às quais devem-se amoldar ao invés de serem capazes de fazer seu trabalho como gostariam de fazê-lo;
- Clareza Organizacional – sentimento de que as coisas são bem organizadas e os objetivos claramente definidos, ao invés de serem desordenados, confusos ou caóticos;
- Calor e Apoio – sentimento de que a amizade é uma forma valorizada na organização, onde os membros confiam uns nos outros e oferecem apoio mútuo. O sentimento de que boas relações prevalecem no ambiente de trabalho;
- Liderança – disposição dos membros da organização para aceitar a liderança e a direção de outros qualificados; quando surgem necessidades de liderança, os membros sentem-se livres para assumi-la e são recompensados por uma liderança bem-sucedida; a organização não é dominada por uma ou duas pessoas ou depende delas.

Sbragia (1983), num estudo empírico sobre o clima organizacional em instituição de pesquisa de natureza governamental, utiliza um modelo contendo vinte fatores/indicadores.

Além de conformidade, estrutura, recompensas, cooperação, padrões, conflitos e identidade, há os seguintes fatores/indicadores:

- Estado de Tensão: descreve o quanto as ações das pessoas são dominadas por lógica e racionalidade antes do que por emoções;

- Ênfase na Participação: descreve o quanto as pessoas são consultadas e envolvidas nas decisões; o quanto suas ideias e sugestões são aceitas;
- Proximidade da Supervisão: descreve o quanto a administração deixa de praticar um controle cerrado sobre as pessoas; o quanto as pessoas têm liberdade para fixar seus métodos de trabalho; o quanto as pessoas têm possibilidade de exercer a iniciativa;

- Consideração Humana: descreve o quanto as pessoas são tratadas como seres humanos; o quanto recebem de atenção em termos humanos;
- Autonomia Presente: descreve o quanto as pessoas se sentem como seus próprios patrões; o quanto não precisam ter suas decisões verificadas;
- Prestígio Obtido: descreve a percepção das pessoas sobre sua imagem no ambiente externo pelo fato de pertencerem à organização;
- Tolerância Existente: descreve o grau com que os erros das pessoas são tratados de forma suportável e construtiva antes do que punitiva;
- Clareza Percebida: descreve o grau de conhecimento das pessoas relativamente aos assuntos que lhes dizem respeito; o quanto a organização informa às pessoas sobre as formas e condições de progresso;
- Justiça Predominante: descreve o grau que predomina nos critérios de decisão; as habilidades e desempenhos antes dos aspectos políticos, pessoais ou credenciais;
- Condições de Progresso: descreve a ênfase com que a organização provê a seus membros oportunidades de crescimento e avanço profissional; o quanto a organização atende suas aspirações e expectativas de progresso;
- Apoio Logístico Proporcionado: descreve o quanto a organização provê às pessoas as condições e os instrumentos de trabalho necessários para um bom desempenho; o quanto a organização facilita seus trabalhos principais;
- Reconhecimento Proporcionado: descreve o quanto a organização valoriza um desempenho ou uma atuação acima do padrão por parte de seus membros; o quanto os esforços individuais diferenciados são reconhecidos;
- Forma de Controle: descreve o quanto a organização usa custos, produtividade e outros dados de controle para efeito de auto orientação e solução de problemas antes do policiamento e do castigo.

Os fatores de influência são os itens que influenciam o comportamento, as atitudes e as decisões dos funcionários de forma direta ou indireta.

Os fatores externos de influência podem ser;

- Convivência familiar – procura avaliar o nível da convivência familiar dos funcionários, item necessário para uma boa produtividade nas atividades realizadas na empresa;

- Férias e lazer – avaliam o grau de satisfação dos funcionários com estes itens, os quais também são necessários para garantir uma boa produtividade;
- Investimentos e despesas familiares – procuram avaliar o nível do bem-estar proporcionado às famílias dos funcionários;
- Política e Economia – tentam avaliar o nível de interferência proporcionado por estes itens na motivação dos funcionários;
- Saúde – tenta avaliar a opinião dos próprios funcionários sobre suas respectivas saúdes física e mental, um dos itens de extrema importância e de difícil observação;
- Segurança Pública – avalia o nível de influência deste item na vida diária dos funcionários;
- Situação financeira – o fato de um funcionário ter uma boa remuneração não é suficiente para que ele tenha uma boa situação financeira. Este item tenta avaliar como está a situação financeira dos funcionários;
- Time de futebol – item que já foi comprovado cientificamente que tem influência sobre a produtividade dos funcionários, este item tenta medir, portanto, o nível de interferência que os times de futebol exercem sobre a motivação e a produtividade dos funcionários;
- Vida social – avalia o nível de satisfação dos funcionários com este item.

Fatores de influência internos;

Ambiente de trabalho – estabelece o grau de relacionamento entre os colegas de trabalho, necessário para realização das atividades individuais ou coletivas

- ; • Assistência aos funcionários – estabelece o nível da assistência médica, dentária, hospitalar e social aos funcionários;
- Burocracia – avalia se este item está compatível com as atividades realizadas pelos funcionários;
- Cultura organizacional – avalia o nível de interferência que as tradições, práticas e costumes, adotados informalmente na empresa, exercem sobre os funcionários e suas atividades;
- Estrutura organizacional – mede o nível de relacionamento e de capacitação dos elementos que compõem esta estrutura e sua interferência nas atividades realizadas pelos funcionários;

- Nível sociocultural – procura estabelecer se os níveis intelectual, cultural e social dos funcionários estão de acordo com as necessidades inerentes às suas atividades;
- Incentivos profissionais – visam estabelecer o nível de reconhecimento profissional dos funcionários;
- Remuneração – avalia se este item está de acordo com as atividades prestadas à empresa;
- Segurança profissional – avalia o risco de demissão sem motivo percebido pelos funcionários;
- Transporte casa/trabalho – trabalho/casa – mede o nível de dificuldade encontrado para a locomoção entre a casa dos funcionários e a empresa e vice-versa; e
- Vida profissional – estabelece o grau de identificação profissional dos funcionários com a empresa, tentando medir o nível de seu orgulho em relação à empresa e de seu sucesso profissional.

Inúmeros são os benefícios encontrados por meio da atitude da empresa em se realizar uma pesquisa de Clima Organizacional, entre eles estão:

- O alinhamento da cultura com as ações efetivas da empresa;
- Integrar os diversos processos e áreas funcionais;
- Otimizar a comunicação;
- Identificar necessidades de treinamento e desenvolvimento;
- Enfocar o cliente interno e externo;
- Otimizar as ações gerenciais, tornando-as mais consistentes;
- Diminuir o índice de rotatividade;
- Criar um ambiente de trabalho seguro;
- Aumentar a satisfação dos clientes internos e externos;
- Elevar consideravelmente o índice de motivação das pessoas, pois dentro desta ação está intrínseco a frase “estamos querendo ouvir você”, “você e sua opinião são muito importantes para nós”;
- Elevar sensivelmente a crença na empresa;
- Identificar as satisfações e as insatisfações do público interno;

A análise, o diagnóstico e as sugestões, proporcionados pela pesquisa, são valiosos instrumentos para o sucesso de programas voltados para melhoria da qualidade, aumento da produtividade e adoção de políticas internas, por isso o clima organizacional é um fator muito relevante para que os níveis de satisfação dos funcionários estejam bons com um clima organizacional bom e funcionários satisfeitos e felizes se há prosperidade na organização.

3. Método de pesquisa

O método utilizado para realizar o artigo foi o estudo de caso e a ferramenta de pesquisa se estruturou em um questionário de perguntas fechadas (Anexo1) montado e validado pela pesquisa internacional de satisfação no trabalho. A ferramenta foi aplicada em uma empresa do ramo de Call center possibilitando o contato com 15 colaboradores que foram convidados a responder o questionário. A análise dos dados foi realizada conforme os dados abaixo:

Tabulações

Satisfação no trabalho

Questão	Pontos	Questão	Pontos	Questão	Pontos
1	5	8	5	15	5
2	5	9	5	16	3
3	5	10	5	17	5
4	5	11	3	18	4
5	5	12	5	19	5
6	5	13	3	20	5
7	5	14	5	21	5
				22	4

Totalmente satisfeito	até 110
Satisfeito	até 81
Parcialmente satisfeito	até 54
Insatisfeito	até 27

Pesos	Pontos
A	1
B	2
C	3
D	4
E	5

Tabulação: 98 pontos, funcionário totalmente satisfeito

4. ANÁLISE DE DADOS

Após a tabulação dos dados 80% dos pesquisados manifestaram como totalmente satisfeito e 20% dos entrevistados estão apenas satisfeitos. Observa-se que por que existe uma relação positiva entre o cumprimento de metas e a satisfação no trabalho, que deve-se a comissão paga aos vendedores pelo atingimento de metas, e número de contratos fechados. Além do bônus em dinheiro a empresa faz campanhas trimestrais com entrega de prêmios que melhora a satisfação e incentiva os funcionários, permitindo melhores resultados.

Verificamos também que o clima organizacional é bom, os funcionários se dão bem na maior parte do tempo.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Embora muitos funcionários de empresas diversas afirmem que as metas podem ser prejudiciais ao clima organizacional este artigo manifestou resultados contrários, como motivos principais para esta ocorrência destacou-se a comissão paga aos vendedores, bônus em dinheiro e campanhas trimestrais com entrega de prêmios. Ressalta-se que o trabalho apresentou uma amostra de apenas 15 funcionários, contudo o modelo apresentado é relevante uma vez que manifestou resultados positivos no quesito motivação e satisfação no trabalho.

Neste contexto o artigo sugere pesquisas futuras em amostras maiores ou em outros contextos organizacionais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BROOKSON, S. **Como Elaborar Orçamentos**. Série Sucesso Profissional.PubliFolha. Divisão de Publicações da Empresa Folha da Manhã S.A, 2000.

LUNKES, R. J. **Manual de orçamento**. São Paulo: Editora Atlas, 2003

LUNKES, Rogério J. **Manual de orçamento**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007

LUZ, J. P. **Metodologia para análise de clima organizacional: um estudo de caso para o Banco do Estado de Santa Catarina**. Florianópolis, 2001. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção – UFSC.

RH PORTAL. **Clima Organizacional**. Brasil, 2015. Disponível em:
<<http://www.rhportal.com.br/artigos-rh/clima-organizacional-3/>>. Acesso em 11/06/2018.

RIZZATTI, G. **Categorias de análise de clima organizacional em universidades federais brasileiras**. Florianópolis, 2002. Tese (Doutorado). Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina.

SANVICENTE, A. Z., SANTOS, C. C. **Orçamento na Administração de Empresas – Planejamento e Controle**. São Paulo: Editora Atlas, 2000.

ZDANOWICZ, J. E. **Orçamento Operacional**. 3º ed. Porto Alegre: D.C.Luzzato Editores Ltda, 1989. Contribuições do Orçamento Base Zero (OBZ) no Planejamento e Controle de Resultados.

Anexo 1

Questionário sobre a satisfação no trabalho

Dados demográficos

Gênero	
Idade	
Tempo de empresa	

cargo	
-------	--

No seu trabalho é necessário cumprir metas

- a) Sim
- b) Não

No seu trabalho existe limites de custos e despesas impostas por um orçamento empresarial?

- a) Sim
- b) Não

1. Considero que o tempo que dedico ao meu trabalho é equilibrado entre as necessidades da empresa e às minhas necessidades

- a) discordo totalmente
- b) discordo maioria das vezes
- c) não concordo nem discordo
- d) concordo na maioria das vezes
- e) concordo totalmente

2. O ambiente de trabalho da empresa facilita o relacionamento entre os funcionários

- a) discordo totalmente
- b) discordo maioria das vezes
- c) não concordo nem discordo
- d) concordo na maioria das vezes
- e) concordo totalmente

3. Tenho confiança na empresa em que trabalho

- a) discordo totalmente
- b) discordo maioria das vezes

- c) não concordo nem discordo
- d) concordo na maioria das vezes
- e) concordo totalmente

4. Nesta empresa as pessoas estão sempre dispostas a ajudar umas às outras

- a) discordo totalmente
- b) discordo maioria das vezes
- c) não concordo nem discordo
- d) concordo na maioria das vezes
- e) concordo totalmente

5. Eu sinto que meu trabalho é importante para que esta empresa seja bem-sucedida

- a) discordo totalmente
- b) discordo maioria das vezes
- c) não concordo nem discordo
- d) concordo na maioria das vezes
- e) concordo totalmente

6. Considero que trabalhar nesta empresa vem tornando a minha vida melhor

- a) discordo totalmente
- b) discordo maioria das vezes
- c) não concordo nem discordo
- d) concordo na maioria das vezes
- e) concordo totalmente

7. Considero que esta empresa se preocupa com a qualidade de vida de seus funcionários

- a) discordo totalmente
- b) discordo maioria das vezes
- c) não concordo nem discordo
- d) concordo na maioria das vezes
- e) concordo totalmente

8. As pessoas que trabalham nesta empresa se dão muito bem umas com as outras

- a) discordo totalmente
- b) discordo maioria das vezes
- c) não concordo nem discordo
- d) concordo na maioria das vezes
- e) concordo totalmente

9. Tenho todo equipamento e material necessários para realizar bem o meu trabalho

- a) discordo totalmente
- b) discordo maioria das vezes
- c) não concordo nem discordo
- d) concordo na maioria das vezes
- e) concordo totalmente

10. Considero justos os critérios de promoção e carreira adotados nesta empresa

- a) discordo totalmente
- b) discordo maioria das vezes
- c) não concordo nem discordo
- d) concordo na maioria das vezes
- e) concordo totalmente

11. Nesta empresa a gente pode confiar nos colegas de trabalho

- a) discordo totalmente
- b) discordo maioria das vezes
- c) não concordo nem discordo
- d) concordo na maioria das vezes
- e) concordo totalmente

12. Sou reconhecido (a) e recompensado (a) quando realizo um bom trabalho

- a) discordo totalmente
- b) discordo maioria das vezes
- c) não concordo nem discordo
- d) concordo na maioria das vezes
- e) concordo totalmente

13. Meus colegas estão sempre dispostos a compartilhar comigo o que sabem

- a) discordo totalmente
- b) discordo maioria das vezes
- c) não concordo nem discordo
- d) concordo na maioria das vezes
- e) concordo totalmente

14. Trabalhar nesta empresa dá segurança e tranquilidade para mim e para minha família

- a) discordo totalmente
- b) discordo maioria das vezes
- c) não concordo nem discordo

- d) concordo na maioria das vezes
- e) concordo totalmente

15. A quantia que recebo como participação nos lucros da empresa é justa

- a) discordo totalmente
- b) discordo maioria das vezes
- c) não concordo nem discordo
- d) concordo na maioria das vezes
- e) concordo totalmente

16. Sou sempre bem atendido (a) quando preciso de um colega de trabalho

- a) discordo totalmente
- b) discordo maioria das vezes
- c) não concordo nem discordo
- d) concordo na maioria das vezes
- e) concordo totalmente

17. Considero justo o salário pago por esta empresa aos seus funcionários

- a) discordo totalmente
- b) discordo maioria das vezes
- c) não concordo nem discordo
- d) concordo na maioria das vezes
- e) concordo totalmente

18. Sinto que na empresa todos trabalham como um verdadeiro time

- a) discordo totalmente
- b) discordo maioria das vezes
- c) não concordo nem discordo
- d) concordo na maioria das vezes
- e) concordo totalmente

19. As instalações e o espaço onde realizo meu trabalho são seguros, confortáveis e limpos

- a) discordo totalmente
- b) discordo maioria das vezes
- c) não concordo nem discordo
- d) concordo na maioria das vezes
- e) concordo totalmente

20. A sensação mais frequente que sinto ao deixar o trabalho é de realização profissional pelos desafios superados

- a) discordo totalmente
- b) discordo maioria das vezes
- c) não concordo nem discordo
- d) concordo na maioria das vezes
- e) concordo totalmente

21. O volume de trabalho permite que eu termine sempre minhas tarefas no horário normal

- a) discordo totalmente
- b) discordo maioria das vezes
- c) não concordo nem discordo
- d) concordo na maioria das vezes
- e) concordo totalmente

22. Sou reconhecido (a) e recompensado (a) quando tenho iniciativas inovadoras

a) discordo totalmente

b) discordo maioria das vezes

c) não concordo nem discordo

d) concordo na maioria das vezes

e) concordo totalmente

< Autor(ES), Orientador(ES), Centralizado, Times New Roman, 12>

<Resumo, com Palavras Chaves ao término, Times New Roman, 12>

<Abstract (Opcional), Times New Roman, 12)

< Desenvolvimento do Texto, Times New Roman, 12>

<Conclusão, Times New Roman, 12>

< Referência Bibliográfica (caso tenha), Times New Roman, 12>