

Eixo Temático: Inovação e Sustentabilidade

**GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS: UM ESTUDO COM OS COLABORADORES
DE UMA CONSTRUTORA DO RIO GRANDE DO SUL**

**HUMAN RESOURCES MANAGEMENT: A STUDY WITH THE
COLLABORATORS OF A CONSTRUCTION IN RIO GRANDE DO SUL**

Laurine Bressa, Bianca Vicedo Silva e Flaviani Souto Bolzan Medeiros

RESUMO

As mudanças acontecem em um ritmo muito acelerado no contexto atual e isso afeta tanto a rotina em termos de empresa como o comportamento das pessoas na organização, pois aumentam as exigências e são novos conhecimentos e habilidades necessárias em um processo de adaptação constante. Nesse sentido, o presente artigo tem como objetivo avaliar a satisfação dos colaboradores no ambiente de trabalho em uma construtora com sede na cidade de Santa Maria - RS. Para isso, adotou-se uma pesquisa descritiva segundo os objetivos do tipo qualitativa no que se refere à natureza dos dados. A partir dos resultados obtidos, constatou-se que os colaboradores estão satisfeitos com a capacidade da gestão em se comunicar com os funcionários, condições de higiene e o desenvolvimento do trabalho em equipe. Em contrapartida, estão insatisfeitos com a forma de como a empresa recompensa os esforços em grupo e com aprendizagem de novos métodos de serviço. Em vista disso, é considerável que a construtora invista em recompensas financeiras e na elaboração de metas para melhorar a satisfação dos esforços em grupo, além de buscar inovações profissionalizantes como cursos, seminários e palestras aos colaboradores, a fim de obter um melhor desenvolvimento da produtividade empresarial e níveis de satisfação.

Palavras-chave: satisfação no trabalho, qualidade de vida no trabalho, construtora.

ABSTRACT

The changes happen at a very fast pace in the current context and it affects both the routine in terms of business as the behavior of people in the organization by increasing the requirements and are new knowledge and skills in a constant adaptation process. In this sense, this article aims to evaluate employee satisfaction in the workplace in a construction company based in the city of Santa Maria - RS. For this, was adopted a descriptive research according to the objectives of qualitative type with regard to the nature of the data. From the results, it was found that employees are satisfied with the ability of management to communicate with employees, hygiene and the development of teamwork. On the other hand, they are dissatisfied with the way of how the company rewards the efforts of group and learning of new service methods. In view of this, it is significant that the construction invest in financial rewards and developing goals to improve the satisfaction of group efforts, and seek professional innovations such as courses, seminars and lectures to employees in order to obtain a better development productivity business and satisfaction levels.

Keywords: job satisfaction, quality of working life, construction.

1 INTRODUÇÃO

O ambiente de negócios se transforma a todo o momento – seja nos produtos e/ou serviços oferecidos seja pela inserção de novas tecnologias etc. – o fato é que tais mudanças acontecem em um ritmo muito acirrado no contexto atual. Desse modo, isso afeta tanto a rotina em termos de empresa como o comportamento das pessoas na organização, pois aumentam as exigências e são novos conhecimentos e habilidades necessárias em um processo de adaptação constante.

Nesse cenário cada vez mais se torna necessário um ambiente qualificado e com boas condições de trabalho aos colaboradores de uma empresa, a fim de alcançar os objetivos desejados. A satisfação no trabalho é uma força que pode impulsionar e motivar os membros na busca do sucesso, do coletivo, em prol de todo o grupo. Entretanto, se o ambiente da organização não estiver propício para a execução das atividades, isso terá como consequência à insatisfação dos funcionários, e assim, um resultado negativo para a organização.

Complementarmente, Lacombe e Heilborn (2008) afirmam para produção de resultados é necessário que os administradores selecionem, formem e integrem um grupo de pessoas para trabalhar com objetivos definidos. Dessa forma, os profissionais são o principal ativo de uma organização. Diante do exposto, o presente estudo objetiva verificar a satisfação dos colaboradores com a gestão da empresa, analisar as condições de higiene, segurança e equipamentos de serviço e ainda identificar a satisfação dos funcionários com relação ao desenvolvimento da carreira.

O estudo sobre satisfação no trabalho é relevante porque envolve vários elementos dos colaboradores junto à empresa, tais como: condições estruturais, motivacionais, afetivas, administrativas e gerenciais. Dessa forma, percebe-se que são fatores importantes que podem afetar o seu desempenho e comprometer os objetivos organizacionais e, portanto, precisam ser investigados e analisados cuidadosamente.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Nessa seção serão abordados dois tópicos, a saber: a gestão de recursos humanos e uma breve discussão sobre a satisfação no trabalho.

2.1 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Marra (2009) esclarece que a gestão de recursos humanos iniciou-se devido a grande necessidade de organizar os trabalhadores, com foco nas horas de trabalho, faltas, atrasos e seus efeitos de pagamentos ou descontos. Diante disso, o funcionário deve desenvolver um padrão de comportamento conforme os objetivos da organização.

Por outro lado, Camara (2006) entende que a organização é composta por pessoas e como elas se relacionam. O modo de comportamento reflete diretamente na entidade, sendo assim, o sucesso empresarial depende do desempenho das pessoas que a dispõe. Desta maneira, as experiências, os conhecimentos e o aprendizado assimilados pelo sujeito e transmitidos para os colegas fazem com que o conjunto desenvolva.

Complementarmente, Valle (2003) aponta que para uma empresa alcançar seus objetivos é essencial o auxílio de todos os colaboradores e estes, por sua vez, necessitam estar engajados, trazendo consigo necessidades, expectativas e pretensões que esperam ser realizadas em troca de seu trabalho. Caldas et al. (2015) reforçam que as organizações são formadas por pessoas onde cada uma delas com seu talento e competências individuais pode contribuir para a melhoria organizacional. Assim, a gestão deve estar sempre a par do

funcionamento da empresa, verificando o desempenho dos indivíduos e suas atividades distintas para atender as normas e padrões da corporação.

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A qualidade de vida no trabalho não possui uma única definição conceitual, pois ela se enquadra em diferentes aspectos físicos e comportamentais. Detoni (2001, p. 41) relata que “são muitas as interpretações, elas passam pelo foco médico com o diagnóstico de doenças do indivíduo, até a exigência de elementos estruturais para o desenvolvimento de uma atividade produtiva”.

Uma empresa com qualidade é aquela que atende as necessidades básicas dos colaboradores, fazendo com que estejam satisfeitos com o ambiente e com sua equipe de trabalho (FERNANDES; CORONADO, 2008). Em vista disso, Marra (2009) alerta a segurança, higiene, e demais cuidados impostos pela empresa para seus funcionários, ou seja, a qualidade de vida no trabalho. Complementarmente, Cristina (2015) descreve que as condições e a valorização dos trabalhadores, os cuidados com a saúde e o padrão de relacionamento dos mesmos fazem parte desse conceito.

Assim sendo, Detoni (2001) afirma que um dos diferenciais competitivos usados hoje é o desenvolvimento e o uso de programas que visam a qualidade de vida do trabalhador, pois trazem benefícios a empresa. Portanto, para que as entidades desenvolvam o sucesso no mercado, deve-se investir na qualidade de trabalho a fim de suprir suas demandas internas e externas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

“A metodologia é o conjunto de métodos ou caminhos que são percorridos na busca do conhecimento” (ANDRADE, 2010, p. 117). Sendo assim, adotou-se uma pesquisa descritiva segundo os objetivos, do tipo bibliográfica e estudo de caso com relação aos procedimentos de coleta, sendo qualitativa no que se refere à natureza dos dados (GONSALVES, 2011).

Nesse sentido, acerca da pesquisa descritiva, Gil (2012) explica que esta é feita a partir da descrição de características de diversas variáveis, com o diferencial na utilização de uma técnica padrão de coleta de dados, além disso, possui dois objetivos, sendo um deles o estudo detalhado de um grupo e o outro a descoberta da existência de associações entre variáveis.

Já a pesquisa do tipo bibliográfica, para Severino (2015), se realiza a partir do registro disponível através de pesquisas anteriores e dados já registrados por outros autores. Enquanto o estudo de caso, de acordo com Vergara (2013), é delimitado a uma pesquisa específica e possui um caráter profundo e detalhado. No que tange a pesquisa qualitativa, Pizzinatto e Farah (2012) descrevem que se trata de um estudo que busca resultados sem usar procedimentos matemáticos para a sua análise.

Com relação ao plano de coleta de dados foi aplicado um questionário adaptado de Pereira (2008) composto por vinte e cinco questões fechadas aplicadas a uma amostra composta por quatorze colaboradores de uma construtora de Santa Maria – RS, onde o objetivo consistia em analisar a satisfação dos mesmos com a gestão da empresa. Os dados obtidos foram tabulados com auxílio do *software* Sphinx Léxica®, versão 5, e sendo analisados qualitativamente com exposição dos resultados na forma de tabelas.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Cabe destacar que a empresa analisada é uma construtora localizada na cidade de Santa Maria – Rio Grande do Sul, na qual conta com 17 funcionários na parte administrativa e

65 no operacional atendendo a demanda da comunidade em geral. Acerca do perfil dos pesquisados verifica-se na Tabela 1.

Tabela 1 – Perfil

Idade	Frequência	Percentual
Menos de 20 anos	0	0,0%
Entre 20 e 30 anos	10	71,4%
Entre 31 e 40 anos	2	14,3%
Entre 41 e 50 anos	0	0,0%
Entre 51 e 60 anos	1	7,1%
Acima de 60 anos	1	7,1%
Gênero	Frequência	Percentual
Masculino	5	35,7%
Feminino	9	64,3%
Renda bruta mensal	Frequência	Percentual
Menos de 1 salário mínimo	2	14,3%
De 1 a 3 salários mínimos	10	71,4%
De 4 a 6 salários mínimos	2	14,3%
De 7 a 9 salários mínimos	0	0,0%
Mais de 9 salários mínimos	0	0,0%
Nível de escolaridade	Frequência	Percentual
Ensino fundamental	1	7,1%
Ensino médio	3	21,4%
Ensino superior	6	42,9%
Pós-graduação	3	21,4%
Outro	1	7,1%
Tempo de empresa	Frequência	Percentual
Menos de 1 ano	6	42,9%
De 1 a 2 anos	7	50,0%
De 3 a 4 anos	0	0,0%
Mais de 4 anos	1	7,1%
Total.	14	100%

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa (2016)

Verifica-se na Tabela 1 que a maioria dos funcionários é jovem - com prevalência da idade de 20 a 30 anos – e como relata Carvalho (2004), a questão da inserção dos jovens no mercado de trabalho será resolvida com a criação de mecanismos para aumento das oportunidades, dessa forma, a construtora está colaborando para isso. Além de grande parte dos colaboradores serem mulheres, possuem também uma renda bruta mensal de 1 a 3 salários mínimos. E ainda, detêm um alto percentual de ensino superior bem como, a maior parte deles estão de 1 a 2 anos na empresa. Na Tabela 2 é possível constatar a satisfação dos pesquisados com a empresa.

Tabela 2 – Satisfação dos colaboradores com a empresa

Forma como a empresa administra conflitos de interesse	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	1	7,1%
Indiferente	5	35,7%
Satisfeito	8	57,1%
Muito satisfeito	0	0,0%

Nível de envolvimento dos funcionários na empresa e na respectiva missão	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	0	0,0%
Indiferente	3	21,4%
Satisfeito	8	57,1%
Muito satisfeito	3	21,4%
Envolvimento dos funcionários em atividades de melhoria	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	0	0,0%
Indiferente	3	21,4%
Satisfeito	8	57,1%
Muito satisfeito	3	21,4%
Total	14	100%

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa (2016)

A Tabela 2 revela que um alto índice dos colaboradores está satisfeitos não só com a forma de administração dos conflitos de interesse, como também com nível de envolvimento na empresa e em suas respectivas missões. E ainda, com o envolvimento em atividades de melhorias, por isso, Silva, Fernandes e Dandaro (2013) destacam que os incentivos e reconhecimentos dedicados aos colaboradores propiciam um maior desenvolvimento nas atividades. Visualiza-se a satisfação dos pesquisados com a gestão na Tabela 3 a seguir.

Tabela 3 – Satisfação com a gestão

Capacidade da gestão em se comunicar com os funcionários	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	0	0,0%
Indiferente	4	28,6%
Satisfeito	8	57,1%
Muito satisfeito	2	14,3%
Forma como a empresa recompensa esforços individuais	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	2	14,3%
Indiferente	7	50,0%
Satisfeito	5	35,7%
Muito satisfeito	0	0,0%
Forma como a empresa recompensa esforços em grupo	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	3	21,4%
Indiferente	7	50,0%
Satisfeito	4	28,6%
Muito satisfeito	0	0,0%
Postura da empresa em meio a mudanças e modernização	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	2	14,3%
Indiferente	2	14,3%
Satisfeito	7	50,0%
Muito satisfeito	3	21,4%
Os gestores consideram opinião dos funcionários para melhorar serviços	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	2	14,3%
Indiferente	5	35,7%
Satisfeito	5	35,7%
Muito satisfeito	2	14,3%
Total	14	100%

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa (2016)

A Tabela 3 aponta que a capacidade da gestão em se comunicar com os funcionários faz com que a maioria dos colaboradores sintam-se satisfeitos. Já a forma de como a empresa recompensa esforços individuais e em grupo, além da consideração que os gestores levam em conta a opinião dos seus funcionários para melhorar os serviços, tem um nível menor, sendo 35,7 %, 28,6% e 35,7%, respectivamente. Porém, a postura da empresa em meio a mudanças de modernização possui um percentual maior de satisfação, tendo grande importância, pois Guimarães (2000, p. 20) enfatiza: "a globalização e os novos paradigmas tecnológicos estão, simultaneamente, gerando novas fontes de competição e alterando as regras desta competição". Destaca-se na Tabela 4 a questão da satisfação dos pesquisados com as condições de trabalho.

Tabela 4 - Satisfação com as condições de trabalho

Ambiente de trabalho	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	0	0,0%
Indiferente	2	14,3%
Satisfeito	6	42,9%
Muito satisfeito	6	42,9%
Modo como a empresa lida com conflitos, queixas ou problemas pessoais	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	1	7,1%
Indiferente	6	42,9%
Satisfeito	6	42,9%
Muito satisfeito	1	7,1%
Horário de trabalho	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	1	7,1%
Indiferente	3	21,4%
Satisfeito	6	42,9%
Muito satisfeito	4	28,6%
Possibilidade de conciliar o trabalho com vida familiar e assuntos pessoais	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	1	7,1%
Insatisfeito	2	14,3%
Indiferente	2	14,3%
Satisfeito	6	42,9%
Muito satisfeito	3	21,4%
Igualdade de tratamento na empresa	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	0	0,0%
Indiferente	4	28,6%
Satisfeito	7	50,0%
Muito satisfeito	3	21,4%
Total	14	100%

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa (2016)

Pela análise na Tabela 4 nota-se que os funcionários estão em grande parte satisfeitos com o ambiente de trabalho e a igualdade de tratamento na empresa, além de 42,9% estar satisfeitos com o modo de como a empresa lida com conflitos, queixas ou problemas pessoais. Também, constatou-se que estão satisfeitos com o horário de trabalho e com a possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e complementarmente, Guerreiro, Lourenço e Pereira (2006), muitas organizações excedem o implementado por lei tendo iniciativas próprias como

licenças para apoio à família, que visam o equilíbrio da vida profissional e pessoal. Aponta-se a satisfação dos pesquisados com o desenvolvimento da carreira na Tabela 5.

Tabela 5 – Desenvolvimento da carreira

Oportunidades criadas pela empresa para desenvolver novas competências	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	1	7,1%
Indiferente	4	28,6%
Satisfeito	5	35,7%
Muito satisfeito	4	28,6%
A empresa encoraja-me a apresentar sugestões	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	2	14,3%
Indiferente	5	35,7%
Satisfeito	4	28,6%
Muito satisfeito	3	21,4%
Total	14	100%

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa (2016)

É visto na Tabela 5 que 35,7% dos colaboradores estão indiferentes com o encorajamento da empresa na apresentação de sugestões. Todavia, 35,7% estão satisfeitos com as oportunidades criadas pela empresa para desenvolver novas competências. Cabe destacar que, no entender de Belfort, Santos e Tadeucci (2012), o gerenciamento por competência é o modo de condução dos colaboradores ao alcance de objetivos por meio de suas capacidades técnicas e comportamentais. Comentam-se os níveis de motivação dos pesquisados na Tabela 6.

Tabela 6 – Níveis de motivação

Aprender novos métodos de trabalho	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	0	0,0%
Indiferente	8	57,1%
Satisfeito	3	21,4%
Muito satisfeito	3	21,4%
Desenvolver trabalho em equipe <td>Frequência</td> <td>Percentual</td>	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	0	0,0%
Indiferente	4	28,6%
Satisfeito	7	50,0%
Muito satisfeito	3	21,4%
Total	14	100%

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa (2016)

Na Tabela 6 identifica-se que não somente que mais da metade dos funcionários estão indiferente quanto ao aprendizado de novos métodos de trabalho oferecidos pela empresa, mas também que se sentem satisfeitos com o desenvolvimento do trabalho em equipe. Dessa forma, Cardoso (1998, p. 12) afirma que “o gerente quando busca o espírito de equipe nos grupos de trabalho, tende a ter como resultados positivos, ações eficazes”. Portanto, a extensão do trabalho em grupo é essencial para a evolução da empresa. Menciona-se satisfação com os pesquisados com o nível de liderança na Tabela 7.

Tabela 7 – Satisfação com nível de liderança

Aceita críticas construtivas	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	1	7,1%
Indiferente	5	35,7%
Satisfeito	6	42,9%
Muito satisfeito	2	14,3%
Aceita sugestões de melhorias	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	0	0,0%
Indiferente	5	35,7%
Satisfeito	6	42,9%
Muito satisfeito	3	21,4%
Estimula a iniciativa das pessoas	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	2	14,3%
Indiferente	4	28,6%
Satisfeito	5	35,7%
Muito satisfeito	3	21,4%
Encoraja a confiança mútua e o respeito	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	3	21,4%
Indiferente	3	21,4%
Satisfeito	4	28,6%
Muito satisfeito	4	28,6%
Total	14	100%

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa (2016)

Quanto à aceitação de críticas construtivas e sugestões de melhorias por parte dos gestores, 42,9% dos funcionários encontram-se satisfeitos. Já por parte de estímulo a iniciativa das pessoas- conforme Volpato e Cimbalista (2002) é importante valorizar cada colaborador pelo seu potencial, pois assim contribuem com a organização e um ambiente de inovação- e ao encorajamento a confiança mutua e o respeito, boa parte deles sentem-se satisfeitos, como mostra a Tabela 7.

Na sequência, descreve-se na Tabela 8 a satisfação dos pesquisados com relação às condições de higiene, segurança e equipamentos de serviços na construtora aqui considerada para fins de análise.

Tabela 8 – Satisfação com as condições de higiene, segurança e equipamentos de serviço

Equipamentos informáticos disponíveis	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	0	0,0%
Indiferente	0	0,0%
Satisfeito	5	35,7%
Muito satisfeito	9	64,3%
Condições de higiene	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	0	0,0%
Indiferente	0	0,0%
Satisfeito	3	21,4%
Muito satisfeito	11	78,6%

Condições de segurança	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	0	0,0%
Indiferente	0	0,0%
Satisfeito	5	35,7%
Muito satisfeito	9	64,3%
Serviços sociais	Frequência	Percentual
Muito insatisfeito	1	7,1%
Insatisfeito	1	7,1%
Indiferente	4	28,6%
Satisfeito	5	35,7%
Muito satisfeito	3	21,4%
Total	14	100%

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa (2016)

Nota-se na Tabela 8 que maior parte dos funcionários encontra-se muito satisfeitos com os equipamentos informáticos disponíveis, condições de higiene e de segurança que conforme a Lei n.º 102/2009, de 10 de Setembro, uma das obrigações do empregador é assegurar as condições de segurança e saúde do trabalhador. Em contrapartida, 21,4% estão muito satisfeitos com os serviços sociais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A satisfação no trabalho é uma união de sentimentos positivos e negativos com os quais os colaboradores veem seu trabalho, sendo que são influentes na satisfação o ambiente, higiene, segurança no trabalho. Assim, quando os trabalhadores estão satisfeitos com a organização proporcionam uma melhor produtividade no ambiente de trabalho.

Nesse sentido, constatou-se a partir dos resultados obtidos que os colaboradores estão satisfeitos com a capacidade da gestão em se comunicar com os funcionários, condições de higiene e o desenvolvimento do trabalho em equipe. Em contrapartida, estão insatisfeitos com a forma de como a empresa recompensa os esforços em grupo e com aprendizagem de novos métodos de serviço.

Em vista disso, é considerável que a construtora invista em recompensas financeiras e na elaboração de metas para melhorar a satisfação dos esforços em grupo, além de buscar inovações profissionalizantes como cursos, seminários e palestras aos colaboradores, a fim de obter um melhor desenvolvimento da produtividade empresarial e níveis de satisfação. Ao findar esse estudo acredita-se que novos possam ser realizados visando contribuir com novas discussões acerca do tema. Sendo assim, recomenda-se que uma nova pesquisa seja aplicada em outras construtoras para aprimorar as sugestões de melhorias e dar continuidade a um tema que se faz tão presente no ambiente de trabalho.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, M. M. **Introdução a metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

BELFORT, R. M.; SANTOS, E. F. M. S.; TADEUCCI, M, S. R. Gestão por competências: um novo modelo de gerenciamento. **Revista UNI**, Imperatriz, v.2, n. 2, p. 39-53, jan./jul.2012.

BRASIL. **Lei n.º 102/2009, de 10 de Setembro.** *Lex.* Disponível em:
<[http://www.act.gov.pt/\(ptPT\)/crc/PublicacoesElectronicas/Documents/Guia%20para%20micro,%20pequenas%20e%20m%C3%A9dias%20empresas.PDF](http://www.act.gov.pt/(ptPT)/crc/PublicacoesElectronicas/Documents/Guia%20para%20micro,%20pequenas%20e%20m%C3%A9dias%20empresas.PDF)>. Acesso em: 19 jun. 2016.

CALDAS, P. T.; FIRMO, L. A.; AMORIM, B. P.; OURIQUES, R. A. B. Administração de Pessoal ou Gestão de Talentos? Um Estudo nas Administrações Públicas do Cariri Paraibano. In: SEMINÁRIOS DE ADMINISTRAÇÃO, 18., São Paulo, 2015. **Anais...** SEMEAD: São Paulo, 2015.

CAMARA, P. B. **Os sistemas de recompensas e a gestão estratégica de recursos humanos.** 2. ed. Lisboa: Dom Quixote, 2006.

CARDOSO, M. E. **Trabalho em equipe** – uma estratégia de gestão. 1998. Disponível em:
<<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/104500/Trabalho%20em%20equipe%20uma%20estrat%C3%A9gia%20de%20gest%C3%A3o.pdf?sequence=1>>. Acesso em 19 jun. 2016.

CARVALHO, J. A. S. **Alguns aspectos da inserção de jovens no mercado de trabalho no Brasil: concepções, dados estatísticos, legislação, mecanismos de inserção e políticas públicas.** 2004. Disponível em: <<http://www.usp.br/nce/wcp/arq/textos/146.pdf>>. Acesso em 18 jun. 2016.

CRISTINA, B. **Qualidade de vida no ambiente de trabalho.** 2015. Disponível em:
<<http://www.administradores.com.br/artigos/academico/qualidade-de-vida-no-ambiente-de-trabalho/90608/>>. Acesso em: 28 maio 2015.

DETONI, D. J. Estratégias de avaliação da qualidade de vida no trabalho: estudos de caso em Agroindústrias. 2001. 124 f. **Dissertação** (Mestrado em Engenharia de Produção) – Departamento de Engenharia de Produção e sistemas - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

FERNANDES, C. A.; CORONADO, A. B. **Qualidade de vida no trabalho:** fator decisivo no desempenho organizacional. 2008. Disponível em:
<<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/qualidade-de-vida-no-trabalho-fator-decisivo-no-desempenho-organizacional/26723/>>. Acesso em: 28. maio 2015.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

GONSALVES, P. E. **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica.** 5. ed. Campinas: Alínea, 2011.

GUERREIRO, M. D; LOURENÇO, V.; PEREIRA, I. **Boas práticas de conciliação entre vida profissional e vida familiar** – manual para as empresas. 2006. Disponível em:
<http://www.igualdade.em-abrantes.pt/docs/Boas_Praticas_de_Conciliac.pdf>. Acesso em: 19 jun.2016.

GUIMARÃES, A. S. Estratégias competitivas adotadas por empresas de tecnologia da informação. 2000. 112 f. **Dissertação** (Mestrado em Informática) – Instituto de Informática da Pontifícia – Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2000.

- LACOMBE, F. J.; HEILBORN, G. L. J. **Administração princípios e tendências**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.
- MARRA, J. P. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**, 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.
- PEREIRA, G. H. Determinantes da fidelização na compra de produtos turísticos online. 2008. 411 f. **Tese** (Doutorado em Marketing) – Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, ISCTE Business School, Portugal, 2008.
- PIZZINATTO, N. K.; FARAH, O. E. **Pesquisa pura e aplicada para marketing**. São Paulo: Atlas, 2012.
- SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez Editora, 2015.
- SILVA, K. F; FERNANDES, V. L. N. A.; DANDARO, F. **Motivação como aumento da satisfação e melhoria de desempenho na empresa de materiais rodantes**. Disponível em: <<http://www.semar.edu.br/revista/downloads/edicao4/ArtigoMotivacaoAumentoSatisfacao.pdf>>. Acesso em: 18 jun. 2016.
- VALLE, G. C. C. Gestão em recursos humanos. 2003. 34 f. **Monografia** (Pós-Graduação em Reengenharia e Gestão de Recursos Humanos) – Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento – Universidade Candido Mendes, Rio de Janeiro, 2003.
- VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2013.
- VOLPATO, M; CIMBALISTA, S. O processo de motivação como incentivo á inovação nas organizações. **Revista FAE**, Curitiba, v.5, n. 3, p 74-86, set/dez. 2002.