

**Anais do
IV Seminário Eniac 2012
IV Encontro Da Engenharia Do Conhecimento Eniac
IV Encontro De Iniciação Científica Eniac**

PROJETO DE PESQUISA

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DE PESQUISA SOBRE O STRESS DE VENDEDORES NO SEGMENTO DE PRODUTOS ELÉTRICOS

**Camila da Silva Souza
Maria Helena Veloso Salgado**

Camila da Silva Souza é bacharelando em administração de empresa.
Maria Helena Veloso Salgado é Mestre e Profa. da Faculdade ENIAC de Guarulhos. São Paulo

Orientação: Profa. Ms. Maria Helena Veloso Salgado

RESUMO

O artigo investiga os níveis de stress identificados no grupo de trabalho de vendedores analisando o percentual de stress, inicial e em de tratamento observando se este permite o autoconhecimento. Observa se que outros fatores o estresse acarreta como consequências. Verifica se alguns já se encontram com o stress já estabelecido. E pesquisa o percentual que busca tratamento, se dispõe a isso, e que de fato melhora.

INTRODUÇÃO

O estudo tem por objetivo identificar os níveis de stress e problemas de comportamento nas pessoas que atuam como técnicos em vendas, especializados em revendas de materiais elétricos. Identificar o perfil desses vendedores especializados nesses produtos. Investigar como os funcionários suportam situações adversas incluindo o risco de explosões tanto nos momentos de experimento, quanto de instalação. Observar os fatores que propiciam as explosões e outros riscos. Analisar o nível de exigência de conhecimento técnico específico sobre o

produto que o mercado exige do vendedor. Detectar os fatores de maior relevância que interferem no comportamento cotidiano dos vendedores, entre eles; a falta da qualidade de vida que promove o aparecimento e desenvolvimento e estabelecimento dos níveis de stress.

2. DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA

2.1 Hipóteses

A primeira hipótese; o que identifica o padrão de comportamento que indica o início do stress são os eventos específicos das atividades.

A segunda hipótese; a observação do comportamento dos colaboradores em suas atividades deve identificar os níveis da cobrança pelos resultados impostos pela empresa que promovem o nível acentuado do stress.

2.2 Justificativa

Observar e mensurar como a busca da qualidade de vida e a satisfação dos funcionários são utilizadas como retorno positivo para empresa, e como esta estabelece as metas a serem alcançadas. Analisar como os resultados obtidos implicam em transtornos na saúde dos funcionários. A pesquisa busca detectar como o stress prejudica o total aproveitamento dos técnicos especializados em vendas de materiais elétricos. Observa os meios que propiciam o problema comportamental e os possíveis causadores dos níveis de stress no desenvolvimento do trabalho. A questão

problema: procura resposta para: Como identificar e diminuir os níveis causadores de stress para Técnicos em Vendas, especializados em vendas de materiais elétricos para áreas classificadas?

2.3 Metodologia da Pesquisa

O presente trabalho iniciou com pesquisa bibliográfica para levantar os estudos já realizados sobre o tema. Desenvolveu um questionário, que aplicou no público alvo da pesquisa com o objetivo de avaliar: os aspectos familiares, os sociais, de relacionamento interno e externo no ambiente de trabalho, os específicos à função, a remuneração e o lazer dos funcionários. Investigou os aspectos que geraram ou impediram a satisfação e a sensação de stress dos Técnicos especializados em vendas de materiais elétricos.

O estudo utilizou o processo quantitativo e qualitativo, analisando os dados que identificaram o perfil pessoal e profissional deste grupo de pessoas e nível de stress a ele associado.

A pesquisa foi realizada em uma empresa de médio porte que possui por volta de 50 funcionários. Localizada na grande São Paulo, com aproximadamente 10 anos de existência, atuando na venda de material elétrico para áreas classificadas, um nicho cada vez mais crescente no Brasil, o mercado de produtos para "Atmosferas Explosivas".

3. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

3.1 – Sobre o Stress

O stress se fundamenta em questões psicológicas, onde quem se encontra neste estado não percebe a grande carga emocional que recebe, entrando num estado de confusão mental, gerando conflito em funções normais de seu organismo e conseqüentemente causando perda em suas reações psicológicas. Hans Selye (1936), citado por França, Limongi & Rodrigues, (1995), denominam o stress e estar estressado respectivamente como: Conjunto de reações, que ocorrem em um organismo quando está submetido a um esforço de adaptação. Estado do organismo, após o esforço de adaptação, que pode produzir deformações na capacidade de resposta atingindo o comportamento mental e afetivo, o estado físico e o relacionamento com as pessoas.

Hans (1936) em seus estudos ressalta a existência de dois aspectos essenciais quanto à análise do stress, De um lado encontram-se as condições causadoras da doença, elas agem como estímulos negativos. De outro lado, tem-se a resposta do indivíduo diante do estímulo, que é a resposta ou processo de estresse. Se essa resposta é negativa, ou seja, desencadeia um processo de adaptação inadequado, podendo gerar inclusive doença, é chamado de distress, porém se a pessoa reage bem à demanda, nomeia-se de eustress.

Diante da colocação destes autores, pode-se analisar o stress em pelo menos duas facetas: como processo e como estado, sendo como processo a tensão diante de uma situação de desafio por ameaça ou conquista e por estado sendo resultado positivo (eustress) ou

negativo (distress) do esforço gerado pela tensão mobilizada pela pessoa.

3.2. FASES DO STRESS

O stress é uma manifestação complexa e multifacetada, a sua presença é dependente da idiosincrasia da pessoa. Como as pessoas são diferentes ele se mostra por meio d transformação do estilo de comportamentos como, atitudes nos relacionamentos com o entorno e o trabalho conforme CARVALHO & SERAFIM (1995), que caracterizam o stress em fases:

1ª fase: O indivíduo não percebe o que se passa dentro dele. É um movimento inconsciente. Ele pode se mostrar mau humorado, agressivo, inquieto. É uma fase ameaçadora, mas por meio da conscientização, o indivíduo pode perceber reações estranhas em seu organismo. É o momento de agir, lutando para combater o perigo, e o organismo voltar ao seu ritmo normal.

2ª fase: A tendência do organismo é adaptar-se e permiti que esse estado de desequilíbrio permaneça, podendo os sintomas iniciais agravaram-se, favorecendo um quadro permanente de tensão. É a fase em que, se o indivíduo não tomar conhecimento e resistir, o stress pode instalar-se. De qualquer forma, ainda é o momento de alerta, no qual o indivíduo tem a oportunidade de voltar ao seu estado normal.

3ª fase: Se ocorrer um estado de tensão permanente e surgirem novos fatores estressantes, o organismo provavelmente terá uma queda das suas defesas naturais, enfraquecendo, ficando, assim, vulnerável ao surgimento de várias

doenças. Pode ocorrer, ainda, uma desordem psíquica, afetando a mente do indivíduo.

Conforme CARVALHO & SERAFIM (1995) dependo da predisposição orgânica do indivíduo, o stress pode causar grandes transtornos psicológicos: falta de vontade de fazer as coisas, ansiedade, entre outros, até sinais físicos mais sérios como úlcera, infarto, câncer e mesmo sinais mentais como tentativa de suicídio.

Quando ocorre a fragilidade emocional, as defesas orgânicas diminuem, causando vulnerabilidade a diversos tipos de doenças. Podem-se colocar como principais sintomas de stress: sinais de cansaço, sudorese intensa, queixas frequentes, tristeza, angústia, fala desordenada, irritação, melancolia, úlcera, perda de memória, dor de cabeça intensa, grande agitação, nó na garganta, isolamento, hipertensão, pânico, bruxismo - ranger dentes à noite-, manchas roxas entre outros.

Por tratar-se de uma manifestação que envolve fatores internos e externos deve-se procurar estar atento a todos os sinais de stress para que não seja identificado quando se encontra em seu estado mais crítico, onde o tratamento é mais complexo. Quando o diagnóstico é inicial são as chances de não permitir sua instalação é maior e mais eficaz.

Cada um possui uma maneira peculiar para reagir em meio às situações, algumas pessoas se irritam e se incomodam facilmente por determinados motivos e outras lidam melhor e não perdem o controle. Pode-se dizer que o stress tem aspectos positivos: onde existe a boa condução das adaptações às mudanças, a sensação de stress dá lugar

ao sentimento de satisfação, pois de certa forma faz parte do processo de alcance dos objetivos almejados. Sabendo dosá-lo com autoconhecimento, pode ser considerado um agente benéfico.

4. AS CONCEPÇÕES DO TRABALHO

Dentre várias concepções sobre trabalho, pode-se dizer que este sempre esteve no centro da vida de diversas comunidades progressivamente, de acordo com suas limitações. Não seria apropriado abordar o assunto apenas do ponto de vista de ciências sociais, mas também se deve analisar outras opiniões que alteram e também o definem, como a política, religião, economia, ideologia, cultura e etc. Se observarmos o homem sob o aspecto de produto e produtor da sociedade na qual faz parte, podemos listar realidades opostas para cada teoria vivente.

Segundo G. FRIEDMAN (1983), o trabalho assume as seguintes facetas:

Aspecto técnico, que implica questões referentes ao lugar de trabalho e adaptação fisiológica e sociológica; Aspecto fisiológico, cuja questão fundamental se refere ao grau de adaptação homem-lugar de trabalho meio-físico e ao problema da fadiga; Aspecto moral, como atividade social humana, considerando especialmente as aptidões, as motivações, o grau de trabalho e personalidade; Aspecto social que considera as questões específicas do ambiente de trabalho e os fatores externos (família, sindicato, partido político, classe social e etc.) Há de se considerar sob tal perspectiva a interdependência entre trabalho e

papel social e as emoções subjacentes;

Aspecto econômico, como fator de produção de riqueza, geralmente contraposto ao capital, e unido em sua função a outros fatores: organização, propriedade, terra.

Através destas colocações, entende-se o trabalho como um feito humano que sofre interferências de acordo com o meio e sociedade na qual o indivíduo pertence. Onde ele busca conforto, reconhecimento, interação, conciliação aliada ao equilíbrio entre fatores relacionados ou não ao trabalho e níveis que ensejam em sua formação pessoal como conquistas de objetivos almejados. Pode ser considerado um estudo amplo já que existem expectativas do ponto de vista psicológico que abordam a interdependência de fatores intrínsecos e extrínsecos ao trabalhador, sendo considerada a compreensão através de ocorrências cotidianas nas organizações, desta maneira pode-se conseguir uma melhor compreensão para a análise dos contextos de trabalho.

5. TRABALHO E PESSOAS

Em uma fábrica, foi realizado um estudo para identificar quais eram os motivos de insatisfação dos trabalhadores. Esta fábrica era considerada progressista na época, pois já cultivava o plano de carreira e benefícios, mas mesmo assim ainda percebia-se que muitos trabalhadores estavam insatisfeitos. Acreditava-se que os trabalhadores não tinham um real aproveitamento devido a más condições físicas do local.

Foi realizada uma pesquisa seguindo a teoria de Elton Mayo onde separaram um pequeno grupo de trabalhadores para avaliar minuciosamente quais seriam os pontos decisivos em suas melhorias no processo de fabricação dos produtos. Neste estudo foi possível identificar que não havia sintonia entre o grupo. Desta maneira MILLER & FORM, citados por BROWM (1972), apresentam as seguintes conclusões sobre as pesquisas iniciadas de MAYO:

- 1) O trabalho é uma atividade grupal;
- 2) O mundo social do adulto é primariamente padronizado em relação à sua atividade à sua atividade no trabalho;
- 3) A necessidade de reconhecimento e segurança e o senso de pertencer a algo são mais importantes na determinação da moral e da produtividade do que as condições físicas sobre as quais ele trabalha;
- 4) Uma reclamação não é necessariamente o enunciado objetivo de fatos, comumente é um distúrbio, relacionado com o status do indivíduo;
- 5) O trabalhador é uma pessoa cujas atitudes e eficiências são condicionadas pelas demandas sociais, tanto dentro como fora da empresa;
- 6) Grupos informais dentro das empresas exercem grande controle social sobre os hábitos no trabalho e atitudes do trabalhador individual;
- 7) A mudança de uma sociedade estabelecida para outra em adaptação tende a desmembrar continuamente a organização social de uma fábrica ou indústria em geral;
- 8) A colaboração grupal não ocorre por acidente, ela deve ser planejada e desenvolvida. Se essa colaboração for

alcançada, as relações no trabalho dentro da empresa podem chegar a uma coesão que resiste aos efeitos do desmembramento de uma sociedade em adaptação.

6 SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO NO TRABALHO

Da mesma maneira como existe a preocupação quando um maquinário caro apresenta algum defeito e logo já são contatados os procedimentos para que ele volte ao seu funcionamento normal, as pessoas dentro da organização devem ser tratadas com atenção. Elas têm as suas necessidades que devem ser supridas, se atentando para cada uma delas será possível ter o rendimento necessário para atingir os resultados almejados pela empresa conseguindo assim a satisfação mútua, empresa e colaboradores.

Examina-se nos estudos de DAVIS, Keith & NESTROM, John W. (1996), que as necessidades podem se classificar de diversas formas. Inicialmente, pode-se classificar em duas: primárias e secundárias. As necessidades físicas básicas que são as primárias relacionadas à fome, ao sono, ao cansaço etc. Essas necessidades dizem respeito à sobrevivência do indivíduo e da espécie, e constituem pressões fisiológicas que levam o indivíduo a buscar abertamente a sua satisfação. Ex.: alimento, repouso, abrigo, sexo. São universais entre as pessoas, mas variam de intensidade de pessoa para pessoa, e podem ser consideradas pelas práticas sociais que a pessoa possui.

As necessidades secundárias são mais vagas porque se referem às

necessidades sociais relacionadas com a vida associativa do indivíduo com outras pessoas: amor, afiliação, participação, levam o indivíduo à adaptação social ou à falta de adaptação social. As relações de amizade, a necessidade de dar e receber afeto, a busca de amigos e a participação em grupos estão ligados a este tipo de necessidade. Ela aparece com o amadurecimento do indivíduo e deve ser tratada de modo especial, já que se dirige também aos valores das pessoas e caso estes sejam feridos podem acarretar em complicações e situações imensamente desagradáveis.

As necessidades secundárias podem variar muito mais entre as pessoas do que as necessidades primárias. As necessidades secundárias estão fortemente condicionadas pela experiência. Elas variam quanto ao tipo e intensidade entre as pessoas, estão sujeitas à mudança dentro de uma mesma pessoa, funcionam em grupo mais do que isoladamente, estão frequentemente escondidas do reconhecimento consciente, são sentimentos vagos em lugar de serem necessidades físicas específicas, porém influenciam o comportamento.

A leitura de Abraham Maslow, (1971) identifica que ele foi o primeiro a relatar as necessidades humanas num quadro teórico onde relacionava uma análise de condições de vida seguindo o padrão de necessidades fisiológicas como: fome, sede, oxigênio, sexo e posteriormente necessidades aprendidas como amor, a associação, o reconhecimento e o poder. Porém com o passar do tempo verificou-se que não eram apenas estas as necessidades humanas, que na verdade existe um ciclo e que com

o passar do tempo, surgem novas necessidades a serem supridas.

As pessoas trabalham para satisfazer suas necessidades fisiológicas e quando estas são supridas precisam satisfazer as de segurança, que podem ser as de que possuirá no futuro o que tem no presente. Essas necessidades podem ser buscadas pelas pessoas de diferentes formas, algumas podem resguardar suas economias para terem algo amanhã, outras, porém não se preocupam em guardar, preferem trabalhar mais para sempre terem.

As necessidades de alto nível segundo Maslow estão divididas em três níveis. As necessidades de terceiro nível, dizem respeito ao amor, à participação no trabalho e no ambiente social, onde passam a maioria do seu tempo, logo esse entrosamento seria fundamental. As necessidades de quarto nível são as de autoestima e realização pessoal, as pessoas têm necessidade de serem reconhecidas em seu meio de trabalho. As necessidades de quinto nível estão relacionadas à auto realização, quando a pessoa pode sentir que já conquistou todos os seus anseios e ampliou seus talentos e habilidades de forma plena.

De maneira geral mesmo chegando ao último nível todas as pessoas sempre criam novas aspirações que mesmo estando aparentemente realizadas gerarão novas vontades que deverão ser saciadas. Com isso Maslow admite que sua hierarquia, na realidade é menos rígida do que foi sugerida:

[...], por exemplo; uma vez satisfeita uma necessidade, surge outra. Isso pode dar a impressão errada de que uma necessidade deva ser 100% satisfeita antes de surgir uma próxima.

Na verdade a maioria das pessoas em nossa sociedade se encontra parcialmente satisfeitas e parcialmente insatisfeitas em todas as suas necessidades fundamentais. Tomando números arbitrários, podemos dizer que o cidadão médio satisfaça talvez 85% das necessidades fisiológicas, 70% das de segurança e 10% das de auto realização. (p. 359).

Ainda seguindo esta hipótese, pode-se dizer que a necessidade de satisfação pode surgir de maneira consciente ou não, contudo inconscientemente, acontece com maior frequência. De acordo com o estudo é possível observar que a teoria de Maslow evidencia as classes sociais mais favorecidas. Ele toma como padrão dois tipos de pessoas os educados e ambiciosos e deixa de lado os mais fracos e derrotados, essa afirmação se torna forte em um de seus posicionamentos como há muitos lugares no mundo onde apenas a administração autoritária, com um chicote sobre as pessoas amedrontadas, pode funcionar.

A pirâmide das necessidades de Maslow tem fundamento uma vez que muitas das suas explicações podem ser comprovadas, porém não é aplicável basear-se somente nela, por conta de ainda existirem alguns aspectos que devem ser analisados com mais afinco. Pode-se criar um modelo vicioso de gerenciamento onde só um lado é beneficiado e sempre estará em função do funcionário que dificilmente ficará satisfeito.

Segundo Roberto Kanaane (2009), pode-se dizer que nas variadas abordagens sobre motivação humana destacam-se o conceito de necessidade e

o conceito de expectativa. Não basta considerar as necessidades como determinantes do comportamento do trabalhador; é preciso considerar também em que grau o mesmo percebe as condições existentes no ambiente organizacional, como facilitadoras ou não para o alcance de seus objetivos e de suas necessidades. Ao mesmo tempo, deve-se destacar a distinção entre motivação e satisfação, ou seja, a satisfação pode estar vinculada a um desejo, necessidade e ou impulso, sem que necessariamente corresponda a um motivo básico de conduta do trabalhador no respectivo local de trabalho.

A motivação, por outro lado, corresponde às ações selecionadas pelo indivíduo na busca do alcance de suas necessidades, e é influenciada por fatores inerentes à personalidade individual e por aqueles provenientes do ambiente e da herança genética. O trabalhador pode estar satisfeito parcial ou até plenamente, sem que isso tenha atingido o nível de realização pessoal ou profissional em dado contexto organizacional; contrariamente, pode ocorrer que a ação de enfrentar obstáculos organizacionais possa trazer-lhe satisfação e realização, à medida que ela esteja associada às expectativas e possibilidades percebidas pelos indivíduos.

O trabalho assume distintas finalidades: de um lado ativa mecanismos psicológicos que permitem o estímulo da produtividade do trabalhador, eliminando obstáculos secundários, procurando adequá-los de forma otimizada no sistema, isto é, trata de manipular, de maneira obrigatória ou subliminar, a mente do trabalhador para que este trabalhe melhor; de outro, pode dirigir-se a um fim diferente,

caracterizando-se pela progressiva participação, comprometimento, envolvimento e responsabilidade de todos os trabalhadores, através da transformação do trabalho, de modo a dotá-lo de sentido para aquele que o executa.

7. ESTRESSE E TRABALHO

Em tempos progressistas onde tudo acontece com muita rapidez, fazendo com que os seres humanos alterem seu cotidiano frequentemente afetando conseqüentemente fatores pessoais internos, torna-se cada vez mais difícil para a humanidade lidar com seus próprios conflitos.

Diante de tecnologias que promovem satisfação de suas necessidades materiais que trazem inúmeras melhorias, observam-se, em contrapartida, conseqüências com resultados negativos, como o desgaste emocional, gerando a sensação de incapacidade e podendo levar o indivíduo ao sentimento de aflição e desespero.

De acordo com os estudos de Serafim, Oziléa (1995): no mundo moderno que impõe altos níveis de conhecimento, com grandes conquistas, profissionais que necessitam sempre de mais qualificação, diante da competitividade, da pressão por obtenção de resultados, alcance de metas e receio a demissão. Muitas vezes faz com que o homem vá deixando de lado os valores, conceitos e vida pessoal.

As conseqüências deste estilo de vida onde o indivíduo se coloca em diversas situações de conflito, entre a estima por atingir os anseios de âmbito profissional e a preservação de bases internas, são a sensação de impotência

emocional, baixa estima, cansaço, entre outros, sintomas. Estes podem se caracterizar-se como indicadores de stress.

Fatores como o aumento de volume trabalho, onde para reduzir custos, algumas empresas sobrecarregam os colaboradores muitas vezes com funções impertinentes ao cargo, geram conflitos diários devido a formas diferentes formas de pensamento.

Estes podem gerar ações relevantes do ponto de vista do colaborador seja o que já está envolvido em uma situação estressante ou mesmo o que se dispõe a tal. Diariamente podem-se observar situações que causam o estresse nos empregados, já que este estado depende do mesmo e deve ser considerada de acordo com a formação de sua personalidade.

8. MEDIDAS A SE TOMAR DIANTE DOS SINTOMAS

Segundo CARVALHO & SERAFIM (1995) é preciso saber quais são as causas do stress no indivíduo. Por meio do autoconhecimento se poderá identificar a causa do incomodo que altera o comportamento. Assim que se observar o que o provoca pode-se evitar que ele se torne o centro da vida. Com o diagnóstico da causa pode-se cuidar, do que já está estabelecido e fazer uma previsão para promover a evitação e estabelecer o controle da situação. Caso não consiga fazê-lo, o indivíduo afetado deve procurar orientação médica e reconhecer o que está acontecendo em seus reflexos emocionais. Um fator que ajuda na cura é dividir o problema com os outros, pois a repressão

do sentimento pode torná-lo maior. Se for possível o estressado deve afastar-se por algum tempo do que o atormenta para fazer reflexão e busca da melhor solução.

O controle do estresse pode ser atingido por meio da organização do tempo, fazendo dele um aliado em suas ações. Para isso é necessário reservar um pouco para si, trabalhar naquilo que é prazeroso e ser transparente nos objetivos com relação à empresa. Sugerir melhorias onde julgar necessário, respeitando os outros com suas atitudes e palavras identificando as causas de antipatia para procurar vencê-las seja com os colegas de trabalho como com a chefia e dar o passo inicial em propor um ambiente cordial para todos.

Caso seja necessário tratamento pode-se recorrer, dependendo dos níveis de estresse, à orientação psicológica através de terapias de relaxamento e até o uso de medicamentos. É muito importante que a empresa possua uma área de Recursos Humanos atuante com medidas de valorização e humanização nas relações de trabalho, para que o colaborador sintasse amparado em eventual necessidade de tratamento (terapias, psicológicos, medicamentos). Assim, mesmo com avaliações preventivas onde possa expressar seu posicionamento perante a empresa de modo geral.

8.1 Qualidade de Vida no Trabalho

McGREGOR (1980) observa que, o trabalho com base na teoria científica, atenderia as satisfações das necessidades básicas do trabalhador se as suprisse. Mas

oferece poucas chances para as necessidades de autorrespeito, confiança, autonomia, realização, competência e sua própria reputação (status, reconhecimento e aprovação) e que estas seriam supridas fora do local de trabalho.

Voltando a atenção para o autor RODRIGUES, Marcus Vinícius (2009), que menciona que por conta do trabalho ser tratado como necessário, conseqüentemente o trabalhador associa-o como uma forma de punição, onde a empresa não dispõe de uma estrutura que cria bons níveis de Qualidade de Vida no Trabalho. Com isso os mesmos se mantêm em uma conduta de maus hábitos como passividade, má vontade em aceitar responsabilidades, resistência a mudanças e exigir exageradamente benefícios econômicos.

Para justificar sua teoria agrupou suas ideias sobre o indivíduo e trabalho e denominou-as como Teoria X, na qual diz que:

[...] o ser humano, de modo geral, tem aversão ao trabalho e o evita sempre que possível;

Devido a essas características humanas de aversão ao trabalho, a maioria das pessoas precisa ser coagida, controlada, dirigida, ameaçada de punição para que se esforce no sentido da consecução dos objetivos organizacionais;

O ser humano de modo geral, prefere ser dirigido, quer evitar responsabilidades, tem relativamente pouca ambição e quer garantia acima de tudo (McGREGOR, 1980 p.41-42).

Também propõe outra forma de ver o indivíduo na organização, denominando de Teoria Y, sendo as principais pressuposições:

[...] o dispêndio de esforço físico e mental no trabalho é tão natural como o jogo ou descanso; O controle externo e a ameaça de punição são os únicos meios de estimular o trabalho em vista de objetivos organizacionais. O Homem está sempre disposto a se auto dirigir e se auto controlar a serviço de objetivos com os quais se compromete; O compromisso com os objetivos é dependente das recompensas associadas a sua consecução; O ser humano comum aprende, sob condições adequadas, não só a aceitar responsabilidades como a procurá-las; A capacidade de usar um grau relativamente alto de imaginação, de engenhosidade e de criatividade na solução de problemas organizacionais é mais amplamente distribuída na população do que geralmente se pensa. Nas condições da vida industrial moderna, as potencialidades intelectuais do ser humano estão sendo parcialmente usadas (Mc GREGOR, 1980, p. 53).

A partir destas colocações é possível entender que para que o indivíduo se sinta satisfeito dentro da organização é necessário que o ambiente de trabalho seja agradável.

A ênfase de que o salário pode até não ser o principal agente de importância ao trabalho. Se o trabalhador tiver boas condições de trabalho as suas atitudes geram a integração. O salário é o meio de satisfazer suas necessidades e não é o único foco do indivíduo.

De acordo com a teoria Y, quando o trabalho não se torna uma obrigação, sendo visto como algo penoso, o trabalhador executa as suas tarefas satisfeito, e proporciona maior rendimento a organização e conseqüentemente pode gerar maior Qualidade de Vida no Trabalho.

8.2. O Modelo dos Fatores de Herzberg

Através de uma pesquisa com engenheiros e contadores, Frederick Herzberg (1968), desenvolveu o modelo de motivação dos dois fatores. HERZBERG evidenciou que a percepção de realização levava a um sentimento positivo, a falta de realização raramente era apontado como causa de más sensações, que geralmente eram especificadas com outros determinantes como políticas administrativas da companhia. HERZBERG abordou que certos elementos de trabalho têm o poder principal de gerar insatisfação aos empregados, como quando não têm certas condições. Fatores que criam insatisfação podem ser chamados de fatores de higiene ou de manutenção, que são necessários para manter um nível razoável de motivação entre os empregados. Outras condições de trabalho funcionam para se conseguir a motivação, são conhecidos como fatores motivacionais. Assim foi possível separar fatores que são de manutenção de fatores que realmente levam à motivação.

Fatores motivacionais como realização e responsabilidade estão, sobretudo, diretamente relacionados com o trabalho em si, enquanto que o desempenho do trabalhador está por ele assegurado. Os fatores de motivação estão na sua maior parte centrados no seu trabalho; eles estão ligados no conteúdo laboral.

Por outro lado, os fatores de manutenção estão principalmente relacionados ao contexto do trabalho,

porque eles estão mais ligados com o ambiente que o envolve. Esta diferença entre o conteúdo e contexto é bastante significativa, ela mostra que os empregados estão fortemente motivados pelo que fazem por si mesmos e quando assumem algo são reconhecidos por conta do seu próprio mérito sentem-se muito motivados.

Atribui-se dizer que qualidade de vida tem relação em promover equilíbrio entre as imposições humanas e tecnológicas, para que as tarefas sejam ajustadas tanto aos aspectos tecnológicos quanto aos das pessoas que as executam. O objetivo é produzir um ambiente de corporativo mais humanizado, servindo altas e baixas aspirações e necessidades, procurando aproveitar e desenvolver suas capacidades a fim de exhibir aos trabalhadores que eles não são simplesmente usados, mas que compõem o meio e são de suma importância. Outro aspecto muito importante é o de diminuir condições excessivamente negativas e tensões desnecessárias causando a sensação de que o trabalho seja algo prejudicial. E que contrário a isso, é o objetivo de não inibir e nem limitar suas ações, mas sim de contínua melhoria para que possam desempenhar com mais primor seus outros papéis na sociedade. Como de cidadão, marido e pai contribuindo para o desenvolvimento social em todas as suas múltiplas faces.

Prosseguindo; o estudo de DAVIS, Keith (1996), onde diz que a hipótese básica de trabalho humanizado é que ele é mais vantajoso quando promove o melhor ajustamento entre os empregados, tarefas, tecnologia e meio ambiente. Assim, a melhor maneira será diferente para se

ajustar em diversos arranjos dessas variáveis. Desta maneira seria necessário um projeto de cargo adequado a cada situação, este não será estabelecido em uma só vez e mantido definitivamente. Distinguindo-se desta ideia, propõe-se um reajuste regular entre os fatores para se manter o melhor ajustamento.

9. ENRIQUECIMENTO DO CARGO

HERZBERG (1968) propõe o enriquecimento do cargo como maneira de deixá-lo mais atrativo proporcionando oportunidades para o crescimento e desenvolvimento psicológico e profissional, diferentemente da ampliação do cargo onde o que ocorre é apenas o aumento de trabalho.

HERZBERG (1968) exhibe 10 medidas que julga serem fundamentais para o enriquecimento do cargo:

1. Escolher os cargos nos quais o investimento, feito em engenharia industrial não encareça demais as modificações, as atitudes sejam más, a higiene esteja ficando muito dispendiosa e a motivação faça diferença no desempenho;
2. Encarar esses cargos com a convicção de que podem ser modificados;
3. Fazer um "brainstorm" para elaborar uma lista de modificações que possam enriquecer os cargos, sem se preocupar com suas viabilidades.
4. Fazer uma triagem na lista, eliminando sugestões referentes a higiene e não a real motivação;

5. Fazer mais uma triagem na lista, eliminando generalidades;

6. Fazer mais uma triagem na lista, eliminando quaisquer sugestões de lastreamento horizontal, ou seja, que reduz a contribuição do funcionário, ao invés de lhe proporcionar uma oportunidade para se desenvolver no desempenho de suas funções habituais;

7. Evitar a participação direta de funcionários no enriquecimento de cargos;

8. Nas primeiras tentativas de enriquecimento de cargos, fazer uma experiência controlada;

9. Estar preparado para uma queda no desempenho do grupo experimental nas primeiras semanas.

10. Esperar que os supervisores de primeira linha demonstrem algumas apreensões e hostilidades para com as mudanças que estão sendo feitas.

O modelo de Herzberg, assim como o de Maslow, também tem suas controvérsias. Alguns gerentes puderam verificar que para certos grupos de pessoas esse modelo era aplicável já para outros não, algumas pessoas consideram fatores de manutenção como fatores motivacionais também que podem ser considerados geradores de qualidade de vida no trabalho.

Apesar das críticas, o modelo de Herzberg, fornece informações úteis para muitos superiores que anteriormente tinham dificuldades em como lidar com seus subordinados. O que deve ser pesado

é: como e para quem pode ser aplicado este tipo de modelo.

Considerando a evolução dos estudos pode-se analisar com os autores que Mayo, evidencia os fatores psicológicos como determinantes para a iniciação dos instintos motivacionais. Maslow associa sua cadeia de necessidades como passos que o trabalhador segue à medida que evolui em seus níveis de crescimento até chegar aos tempos atuais. McGregor, através de suas teorias X e Teoria Y, é o precursor às mudanças do trabalho para cada indivíduo de modo particular. Davis aponta a importância da qualidade de vida no trabalho enfatizando a humanização do trabalho para que este seja sinônimo de enriquecimento do indivíduo em sua totalidade não apenas como empregado, mas como cidadão e integrante da sociedade de modo geral. E por fim Herzberg, com a teoria dos dois fatores, propõe a motivação através do enriquecimento do cargo.

O que pode ser feito é uma análise particular de cada indivíduo verificando seus anseios, já que é muito subjetivo dizer que a necessidade de uma pessoa é a mesma de outra ou mesmo querer criar um modelo ideal de qualidade de vida. Assim tentar-se-á descobrir a base destas necessidades de maneira racional, objetiva e concreta, respeitando os limites e tomando como base o suporte dos autores supramencionados.

9.3 O Clima Organizacional

Para demonstrar o grau satisfação dos colaboradores da empresa, efetuou-se uma pesquisa de clima organizacional,

junto a um grupo de profissionais do departamento de vendas da empresa. A escolha desta área de atuação dos colaboradores foi feita por ser o departamento que mais demanda conhecimento específico. Responsável pela qualidade no atendimento aos clientes que são extremamente exigentes por conta do alto nível de risco em que estes produtos são aplicados no qual qualquer erro por menor que seja pode tomar dimensões irreparáveis. Para que estes profissionais exerçam suas funções os mesmos devem apresentar-se confiantes no que fazem, com disposição e satisfeitos com seu trabalho para que isto seja notório aos clientes. Trata-se de um produto complexo e com valor diferenciado, portanto o atendimento recebido pode ser o grande diferencial no momento de escolha da compra. O objetivo da realização desta pesquisa é para saber como os colaboradores fazem a leitura da empresa enquanto estrutura empresarial que atua neste mercado.

Após aplicação de questionário específico para identificação da satisfação dos colaboradores, com amostra composta por dez técnicos em vendas especializada. Obtiveram-se os seguintes resultados:

9.4 Perfil profissional do colaborador

Sobre o perfil do colaborador

Região de naturalidade	
Sul	20%
Sudeste	80%
Faixa etária	
26 a 35 anos	50%
36 a 45 anos	50%
Escolaridade	
Superior incompleto	50%
Superior completo	30%
Pós Graduação Incompleto	20%
Estado civil	
Casado(a)	70%
Separado(a)/desquitado(a)/divorciado(a)	20%
Quantidade de filhos	
Um	40%
Dois / Três	50%

Fonte: Elaborado pela a autora

Com base na tabela que demonstra o perfil do profissional, os participantes são em sua maioria naturais da região Sudeste do Brasil, têm idade na faixa de 26 a 45 anos, indicando que são adulto-jovens à meia idade, em sua maior parte são

casados e possuem em média um ou dois filhos. Quanto ao nível de escolaridade todos com superior completo ou incompleto e alguns profissionais com pós-graduação em andamento.

Sobre Profissão e Autonomia

Tempo de trabalho no mesmo cargo	
2 a 4 anos	60%
5 a 8 anos	30%
Frequência em executar o trabalho com muita rapidez	
Diariamente	90%
Regularidade em que o trabalho é muito exigente	
Sempre	90%
Possui tempo suficiente para cumprir todas as suas tarefas do trabalho	
Diariamente	20%
Algumas vezes por semana	40%
Raramente	20%
Quase Nunca	20%
O trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos específicos.	
Diariamente	90%
O trabalho exige “tomadas de decisão e iniciativas”	
Diariamente	90%
Repetir várias vezes as mesmas tarefas no trabalho	
Diariamente	40%
Algumas vezes por semana	60%
Escolher COMO fazer o trabalho	
Raramente.	50%
Quase Nunca	40%
Escolher OQUE fazer o trabalho	
Quase sempre	20%
Raramente.	60%
Quase Nunca	20%

Fonte: Elaborado pela a autora

Quanto ao clima observou-se que a maioria dos entrevistados está neste mercado de 2 a 4 anos em seguida os que unem mais de 5 anos. Relataram que precisam trabalhar sempre com bastante rapidez, algumas vezes, não tem tempo suficiente para realizar todas as suas tarefas diárias, e que diversas vezes tem

que repetir as mesmas tarefas e tomar muitas iniciativas diariamente. Todos afirmaram que sua profissão exige profundo conhecimento específico. Quando questionados sobre se podem escolher como, e o que, fazer, a maioria se destacou dizendo que raramente ou quase nunca têm esta autonomia.

Remuneração e Metas

A comissão geralmente corresponde à:	
Valor menor que o seu salário fixo	60%
Valor maior que o seu salário fixo	20%
Muitas vezes equipara-se ao seu salário fixo	20%
Satisfação com a remuneração atual	
Sim	20%
Razoavelmente	40%
Não	40%
Frequência que atinge metas	
Quase Sempre	60%
Raramente	30%

Fonte: Elaborado pela a autora

Sobre remuneração a maioria somando 60%, disse estar razoavelmente e plenamente satisfeita, e a outra parcela menor relatou não estar satisfeita. Como estes profissionais são comissionados, houveram questões relacionadas ao benefício onde a maioria relatou que: em primeiro lugar, em grande parte o ganho equipara-se ao valor do salário fixo. Em segundo lugar ficaram os que possuem

comissão, e isso supera o valor do salário. Em último lugar: a maioria da equipe quase sempre atinge o salário proposto pela meta, seguidos de um número menor que raramente o atinge. Mas existe uma parcela reduzida que quase nunca atinge as metas. Eles recebem valor menor que o salário fixo, porque não alcançam as metas.

Descanso e Lazer

Satisfação com as últimas férias. (ou período de descanso com a família)	
Sim	60%
Não	30%
Não gozei minhas férias*	10%
*Obs.: Não atingiu a meta de vendas e vendeu parte das férias	
Frequência de tempo para descansar e descontrair-se	
Quase Sempre	20%
Raramente	60%
Quase Nunca	20%

Fonte: Elaborado pela a autora

Com relação a período de férias ou descanso com a família, a maioria disse estar satisfeita seguido dos que informaram não estarem satisfeitos e também houve a ocorrência de venda de parte do período

das férias por conta de não atingir a meta de vendas.

Sobre o tempo para descansar: a maioria raramente tem tempo para descanso e

duas parcelas menores e iguais para nunca e quase sempre.

Ambiente de trabalho

Possibilidade de aprender coisas novas no trabalho	
Sempre	80%
Quase Sempre	20%
Ambiente de trabalho calmo e agradável	
Concordo	40%
Concordo mais que discordo	50%
Bom relacionamento no trabalho uns com os outros	
Concordo	20%
Concordo mais que discordo	50%
Discordo mais que concordo	30%
Apoio dos colegas de trabalho	
Concordo mais que discordo	70%
Discordo mais que concordo	30%
Prefere trabalhar	
Sozinho(a)	50%
Em equipe, mas com poucas pessoas	50%
Bom relacionamento com os supervisores	
Concordo mais que discordo	50%
Discordo mais que concordo	40%
Principais dificuldades em vendas. Pode-se assinalar mais de uma alternativa	
Fornecedores que não tem boas políticas comerciais	90%
Captar novos clientes	80%
Fazer com que o cliente agregue valor ao produto	70%
Fidelizar clientes	70%
Concorrentes	50%
Reativar clientes inativos	10%

Fonte: Elaboradora pela autora.

Com relação ao ambiente de trabalho ser calmo e agradável à maioria concorda mais que discorda e uma parcela menor concorda totalmente. A cerca de relacionamento entre os colegas de função, a maioria concorda mais que discorda ter um bom relacionamento e poderem contar uns com os outros, porém quando questionados sobre como preferem trabalhar a maioria relatou preferir trabalhar sozinhos ou em equipe, todavia com

poucas pessoas. Referente ao relacionamento com os supervisores; existe um equilíbrio: entre os que concordam mais que discordam. E, quanto a ter um relacionamento positivo, é maior o número dos que discordam do que os que concordam.

Na questão sobre: quais seriam as principais dificuldades em vendas, neste quesito poderiam assinalar mais de uma alternativa, e os índices maiores de

marcação. Os destaques foram para: fornecedores que não possuem políticas comerciais, seguidos de captação de novos clientes, fidelização de clientes, fazer com

que o cliente agregue valor ao produto, concorrentes e em número bem reduzido reativação de clientes inativos.

Fatores que geram mais insatisfação no seu trabalho

Falta de autonomia	
Pouco	20%
Muito	80%
Sobrecarga de trabalho	
Pouco	20%
Muito	80%
Pressão para atingir as metas	
Muito	100%

Fonte: Elaborada pela autora

Nota-se que falta de autonomia, sobrecarga de trabalho e pressão para atingir as metas foram apontados como os principais determinantes de insatisfação entre os entrevistados.

Fatores que geram mais satisfação no seu trabalho

O trabalho que realizo	
Pouco	20%
Muito	80%
Ambiente de trabalho	
Pouco	30%
Muito	70%
Prestígio da empresa	
Pouco	30%
Muito	70%

Fonte: Elaborada pela autora

Com efeito, como fatores que geram mais satisfação no trabalho, destacaram-se o trabalho que realizam, ou seja, fazem o que de fato se identificam o bom ambiente de trabalho, onde dispõe de boa infraestrutura empresarial e o prestígio da empresa no mercado.

10. ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS

Como resultado do exposto pode-se identificar que os processos são pré-estabelecidos, sistemáticos, com pouca flexibilidade e pouca participação dos colaboradores. Visto por suas qualificações profissionais e o nível cultural

dos mesmos, onde com base nos dados coletados deveria existir maior participação no âmbito gerencial, todavia os processos utilizados por estes profissionais são em sua maioria operacionais, ou seja, conflitantes em si, desta maneira limitando as ações dos colaboradores. As tomadas de decisão são sempre imediatas, repetitivas, sem muitas alternativas e com pouco tempo para escolha de como e o que fazer. Financeiramente é considerada atrativa do ponto de vista dos entrevistados que são comissionados e por vezes atingem o valor compatível com o salário fixo.

Existe um ambiente de trabalho agradável, mas com poucas opções de lazer e descanso, possui possibilidades de aprendizado e bom relacionamento entre os colegas de trabalho, contudo a grande maioria prefere trabalhar sozinhos ou com poucas pessoas. Apesar da grande pressão existente por conta de resultados há um bom relacionamento com a chefia e supervisores. Foi possível identificar como principais fatores críticos para as vendas, fornecedores que não possuem boas políticas comerciais, pois permitem que o consumidor final adquira o produto caracterizando assim ações concorrentes, acarretando em grande dificuldade em captação e fidelização de novos clientes. Devido a grande oferta de produtos, torna-se crescente a necessidade de estreitamento no relacionamento com os clientes para que agreguem valor ao produto específico e à empresa, pois já não bastam à concorrência entre revendas, os fabricantes passam a disputar o mercado realizando vendas de menor porte.

Como indícios de insatisfação foram evidenciados a falta de autonomia,

sobrecarga de trabalho e pressão para alcance de metas. Paralelamente, como índices de satisfação, as citações com maior relevância foram o prestígio da empresa no mercado, ambiente de trabalho favorável e pela própria estima a profissão.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em síntese, de acordo com os estudos realizados através da revisão bibliográfica e os resultados obtidos por meio dos questionários de clima organizacional e teste de níveis de stress, pode-se observar que, a maioria dos entrevistados demonstrou algum tipo de comportamento característico do stress. Isso foi observado quando eles foram colocados em determinadas situações onde deveriam mostrar um maior autocontrole. Os níveis de stress identificados foram que, o grupo possui um percentual maior de pessoas iniciando o processo de stress, todavia se fizerem algum tipo de tratamento que permita o autoconhecimento, pode-se evitar que o fator estressante acarrete maiores consequências. Existem alguns poucos que já se encontram com o stress já estabelecido. Outros apresentam alguns indícios de stress, que pode melhorar com tratamento, desde que se disponha a isso, e que de fato busquem essa melhoria.

É possível perceber que a falta de autonomia e de tempo aliada a necessidade de rapidez nos trabalhos executados pelos profissionais onde o grau de cobrança é alto a segunda hipótese se confirma. A insatisfação dos colaboradores foi um dos pontos mais marcantes. Estes podem ser considerados como fatores geradores de stress. Por possuírem

simultaneamente elevado grau de escolaridade, deveriam executar serviços de caráter mais gerencial do que operacional, o que rotineiramente não acontece, criando a sensação de inexistência de aproveitamento do grupo.

Como foi demonstrado, mau humor, intolerância a frustrações, diminuição da produtividade, falta de controle emocional e individualismo, foram alguns dos sintomas identificadores da existência do stress no grupo pesquisado. Isso mostra que o estudo atingiu o objetivo almejado de acordo com a investigação dos temas abordados pelos autores propostos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CARVALHO, Antônio Vieira de, & SERAFIM, Oziléa Clen Gomes de. *Administração de Recursos Humanos*. Vol. 2. São Paulo: Cengage Learning. 1995. p. 122- 153

DAVIS, Keith & NEWSTROM, John W. *Comportamento Humano no Trabalho*. Vol. 2. São Paulo: Cengage Learning. 1996. p.145-165.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi & RODRIGUES, Avelino Luiz. *Stress e Trabalho: Uma abordagem psicossomática*. 4ª ed. – 3ª reimpr. – São Paulo: Atlas. 2009. p. 29 – 37, 143-156.

KANAANE, Roberto. *Comportamento Humano nas organizações: O homem rumo ao século XXI*. 2ª ed.: São Paulo: Atlas. 2009. p.15-19.

RODRIGUES, Marcus Vinícius. *Qualidade de Vida no Trabalho*. 12ª. ed.: Petrópolis, RJ: Vozes. 2009. p. 35-48.

ANEXOS

O presente questionário visa apenas mensurar o nível de stress atribuído a função de Técnico em Vendas

Especializadas . As informações aqui detalhadas serão mantidas em absoluto sigilo, não sendo necessária qualquer identificação.

Questionário Técnico em Vendas Especializadas

Sobre você

01 - Em qual Unidade da Federação você nasceu?

R: Estado e Cidade

02 - Qual sua faixa etária?

A - Até 25 anos / B - 26 a 35 anos / C - de 36 a 45 anos / D - mais de 45 anos

03 - Qual seu grau de escolaridade?

A - Ensino médio completo B - Curso Técnico C - Superior incompleto D - Superior completo E - Pós Graduação Incompleto F - Pós Graduação completo

04 - Qual o seu estado civil?

A - Solteiro(a). B - Casado(a). C - Separado(a)/desquitado(a)/divorciado(a). D - Viúvo(a). E - Outro.

05 - Quantos filhos você tem?

A - Nenhum. B - Um. C - Dois. D - Três. E - Quatro ou mais.

SOBRE SUA PROFISSÃO E AUTONOMIA

06 - Há quanto tempo você trabalha no mesmo cargo?

A - 6 meses a 1 ano B - 2 a 4 anos C - 5 a 8 anos D - mais de 8 anos

07 - Com que frequência você tem que fazer seu trabalho com muita rapidez?

A - Diariamente. B - Algumas vezes por semana. C - Raramente. D - Quase Nunca E - Nunca.

08 - Com que frequência você tem que trabalhar intensamente (isto é, trabalhar muito em pouco tempo)?

A - Diariamente. B - Algumas vezes por semana. C - Raramente. D - Quase Nunca. E - Nunca.

09 - Seu trabalho exige demais de você?

A – Sempre B - Quase Sempre C – Raramente D - Quase Nunca E - Nunca.

10 - Você tem tempo suficiente para cumprir todas as suas tarefas do trabalho?

A - Diariamente. B - Algumas vezes por semana. C - Raramente. D - Quase Nunca. E - Nunca.

11 - Seu trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos específicos?

A - Diariamente. B - Algumas vezes por semana. C - Raramente. D - Quase Nunca. E - Nunca.

12 - Seu trabalho exige que você tome iniciativas?

A – Sempre B - Quase Sempre C – Raramente D - Quase Nunca E - Nunca.

13 - No seu trabalho você tem que repetir várias vezes às mesmas tarefas?

A - Diariamente. B - Algumas vezes por semana. C - Raramente. D - Quase Nunca. E - Nunca.

14 - Você pode escolher COMO fazer seu trabalho?

A – Sempre B - Quase Sempre C – Raramente D - Quase Nunca E - Nunca.

15 - Você pode escolher O QUE fazer em seu trabalho?

A – Sempre B - Quase Sempre C – Raramente D - Quase Nunca E - Nunca.

SOBRE SUA REMUNERAÇÃO

16 - Sua comissão geralmente corresponde à

O - Valor menor que o seu salário fixo B - Valor maior que seu salário fixo. C - Muitas vezes equipara-se ao seu salário fixo

17 - Você está satisfeito com a sua remuneração atual?

A – Sim B - Razoavelmente C - Não

18 - Com que frequência você atinge suas metas?

A – Sempre B - Quase Sempre C – Raramente D - Quase Nunca E - Nunca.

DESCANSO E LAZER

19 - Estou satisfeito com as minhas últimas férias. (ou período que pude descansar com minha família).

A – Sim B – Não C - Não gozei minhas férias, pois não atingi minha meta de vendas então, vendi minhas férias.

20 Com que frequência você tem tempo para descansar e descontraí-lo?

A – Sempre B - Quase Sempre C – Raramente D - Quase Nunca E - Nunca.

AMBIENTE DE TRABALHO

21 - Você tem possibilidade de aprender coisas novas em seu trabalho?

A – Sempre / B - Quase Sempre / C – Raramente / D - Quase Nunca / E - Nunca.

22 - Existe um ambiente calmo e agradável onde trabalhar?

A – Concordo B - Concordo mais que discordo C - Discordo mais que concordo D – Discordo

23 - No trabalho nos relacionamos bem uns com os outros.

A – Concordo B - Concordo mais que discordo C - Discordo mais que concordo D – Discordo

24 - Eu posso contar com o apoio dos meus colegas de trabalho.

A – Concordo B - Concordo mais que discordo C - Discordo mais que concordo D – Discordo

25 - Você prefere trabalhar:

A - Sozinho(a). B - Em equipe, mas com poucas pessoas C - Em equipe, com muitas pessoas.

26 - No trabalho me relacionam bem com meus supervisores.

A – Concordo B - Concordo mais que discordo C - Discordo mais que concordo D – Discordo

27 - Quais são suas principais dificuldades em vendas? Pode-se assinalar mais de uma alternativa.

A - Captar novos clientes B - Fidelizar clientes C - Fazer com que o cliente agregue valor ao produto D - Reativar clientes inativos E – Concorrentes F - Fornecedores que não tem boas políticas comerciais.

FATORES MOTIVACIONAIS / FATORES DESMOTIVACIONAIS FATORES QUE GERAM MAIS INSATISFAÇÃO NO SEU TRABALHO.

28 - Faltam de reconhecimento

A – Nenhum B - Pouco C – Muito

29 - Falta de segurança no emprego

A – Nenhum B - Pouco C – Muito

30 - Impossibilidades de crescimento profissional

A – Nenhum B - Pouco C – Muito

31 - Falta de autonomia

A – Nenhum B - Pouco C – Muito

32 - Ambiente de trabalho ruim

A – Nenhum B - Pouco C – Muito

33 - O trabalho que realizo

A – Nenhum B - Pouco C – Muito

34 - Relacionamento com a chefia

A – Nenhum B - Pouco C – Muito

35 - Falta de treinamento

A – Nenhum B - Pouco C – Muito

36 - Sobrecarga de trabalho

A – Nenhum B - Pouco C – Muito

37 - Instalações inadequadas (banheiros, vestiários etc.).

A – Nenhum B - Pouco C – Muito

38 - Pressão para atingir as metas

A – Nenhum B - Pouco C – Muito

39 - Salário

A – Nenhum B - Pouco C – Muito

FATORES QUE GERAM MAIS SATISFAÇÃO NO SEU TRABALHO

40 - Salário

A – Nenhum B - Pouco C – Muito

41 - Benefícios oferecidos pela empresa

A – Nenhum B - Pouco C – Muito

42 - Estabilidade no emprego

A – Nenhum B - Pouco C – Muito

43 - Relacionamento com a chefia

A – Nenhum B - Pouco C – Muito

44 - O trabalho que realizo

A – Nenhum B - Pouco C – Muito

45 - A falta de opção de outro emprego

A – Nenhum B - Pouco C – Muito

46 - Ambiente de trabalho

A – Nenhum B - Pouco C – Muito

47- Prestígio da empresa

A – Nenhum B - Pouco C – Muito

48 - Autonomia no trabalho

A – Nenhum B - Pouco C – Muito

49 - Possibilidade de treinamento

A – Nenhum B - Pouco C – Muito

50 - Reconhecimento

A – Nenhum B - Pouco C – Muito

51 - As chances de progresso profissional

A – Nenhum B - Pouco C – Muito

TESTE DE NÍVEIS DE STRESS

1. Quando suas vontades não são atendidas de imediato, como reage?

- a) Diz tudo que tem vontade.
- b) Reclama, mas acaba achando que não deve ficar irritado.
- c) Tenta se acalmar, projetando o que sente em algum objeto.

2. Qual a sua atitude no trabalho quando enfrenta algumas dificuldades?

- a) Aborrece-se facilmente e procura o isolamento.
- b) Procura resolve-las, esclarecendo tudo.
- c) Aquieta-se, achando que não vale a pena se aborrecer com pequenas coisas.

3. Ao sair, para se distrair, como se comporta?

- a) Procura tirar proveito de tudo, sentindo satisfação.

- b) Reclama o tempo inteiro.
 - c) Não resiste durante muito tempo e fica com vontade de voltar para casa.
4. Como procede na hora das refeições?
- a) Come correndo, muitas vezes nem sabendo o que está comendo.
 - b) Esquece de tudo e come relaxadamente.
 - c) Assiste televisão e fala enquanto dorme.
5. Num trabalho em equipe, como costuma se comportar?
- a) Assume sozinho todas as responsabilidades.
 - b) Aceita bem dividir as tarefas.
 - c) Fica nervoso, mas acaba aceitando as regras determinadas.
6. Ao dirigir uma reunião, qual é a sua atitude?
- a) Deixa que os outros participem, mas sempre a verdade está com você.
 - b) Permite a participação ativa do grupo.
 - c) Ocupa o tempo todo falando.
7. Seu chefe oferece-lhe um cargo de confiança. Como reage?
- a) Fica feliz e aceita logo.
 - b) Rejeita justificando que não tem condições.
 - c) Pede um tempo para pensar, não esquece o fato, tornando-se muito ansioso.
8. Quando retorna de férias, recebe a notícia de que está na lista de demissionários. A sua atitude é:
- a) Dá socos na mesa, projetando toda sua raiva.
 - b) Vai conversar com o chefe para esclarecer a situação.
 - c) Fica chocado com a notícia, mas não tem nenhuma reação.
9. Você está passando por um problema familiar sério. Até que ponto ele pode afetar suas atividades normais?
- a) Procura amigos e confia-lhes o problema.
 - b) Irrita-se com facilidade à menor provocação.
 - c) Perde completamente a concentração, não conseguindo produzir.
10. Você não gosta de andar de avião. Seu chefe designa-o para representa-lo em um importante evento, no exterior. A sua reação é:
- a) Nega terminantemente a sua ida, alegando que o seu colega tem maiores condições para isso.
 - b) Explica claramente ao seu chefe o seu temor de viajar de avião, mas que não perderá esta oportunidade.
 - c) Ao tomar conhecimento do fato, fica gelado, ritmo cardíaco acelerado, dificuldade de engolir os alimentos. Prefere não falar sobre o assunto.