



UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
III CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA



SORAIA JESUS DE SOUSA

**A INFLUÊNCIA DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS NA QUALIDADE
DO TRABALHO**

PATO BRANCO
2013

SORAIA JESUS DE SOUSA

**A INFLUÊNCIA DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS NA QUALIDADE
DO TRABALHO**

Trabalho apresentado como requisito parcial para orientação de monografia do Curso de Pós-graduação em Gestão Pública, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná - Campus Pato Branco.

Prof.Orientadora Dra. Ivete Inês Pastro

PATO BRANCO
2013



Ministério da Educação
Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Diretoria de Pesquisa e Pós-Graduação
Especialização em Gestão Pública



TERMO DE APROVAÇÃO

A influência das Relações Interpessoais na Qualidade do Trabalho

Por

Soraia Jesus de Sousa

Esta monografia foi apresentada às 14:40 h do dia 17 de maio de 2014 como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista no Curso de Especialização em Gestão Pública, Modalidade de Ensino a Distância, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, *Câmpus* Pato Branco. O candidato foi argüido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho aprovado.

Prof^a. Dr^a Ivete Ines Pastro
UTFPR – *Câmpus* Pato Branco
(orientadora)

Prof Augusto Faber Flores
UTFPR – *Câmpus* Pato Branco

Prof^a Angela Link Saccol
UTFPR – *Câmpus* Pato Branco

Dedico este trabalho à minha família que sempre foi meu alicerce, me incentivando e me mostrando que sempre sou capaz.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por me conceder a vida, por sua presença em minha vida, pois nada podemos ser se não acreditarmos no pai criador, que nos guia, nos dá ânimo e coragem para enfrentar as batalhas que a vida nos propõe.

Agradeço a minha família, pelos momentos de compreensão e apoio. Agradeço em especial à minha mãe, que me ensinou que na vida tudo podemos conseguir, desde que lutemos para conquistar nossos objetivos.

Agradeço a toda equipe da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, por me mostrar a excelência do ensino à distância.

Agradeço ao corpo docente, orientadores e tutores desse curso, pelo apoio e dedicação.

“Confie em Deus, em Deus espere um milagre,
porque em Deus, sempre, a tua hora vai chegar. “

Pe. Reginaldo Manzotti

Soraia Jesus de Sousa. A Influência das Relações Interpessoais na Qualidade do Trabalho. 2013. Trabalho de Conclusão. Curso de Especialização em Gestão Pública da Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

RESUMO

O objetivo desta monografia foi de mostrar a importância das relações interpessoais no ambiente de trabalho. O relacionamento interpessoal é até hoje um quesito de grande relevância dentro das organizações, pois é através do bom relacionamento entre as pessoas é que pode-se ter mais qualidade no trabalho realizado.

Diante disto, faz-se necessário avaliar qual a influência das relações interpessoais no desenvolvimento das tarefas e na qualidade do trabalho, uma vez que as organizações vem buscando evitar os conflitos entre seus colaboradores, buscando a qualidade do produto e um ambiente de trabalho agradável.

Metodologicamente, foi realizada uma pesquisa qualitativa através de um questionário fechado. Através da pesquisa foi possível analisar as formas de relacionamento dentro da organização e também as formas de trabalho que influenciam na qualidade.

Como resultados, identificou-se que os colaboradores se preocupam em manter um clima de trabalho agradável entre os colegas, mostrando o seu comprometimento com a qualidade do trabalho na empresa.

PALAVRAS-CHAVE: Relações Interpessoais, Qualidade, Comprometimento

ABSTRACT: The purpose of this monograph is to show the importance of interpersonal relationships in the workplace. The interpersonal relationship is today one criterion of great importance within organizations, it is through the good relationship among people is that you can get more quality work done.

Given this, it is necessary to evaluate the influence of interpersonal relationships in the development of the tasks and the quality of work, since the organization is seeking to avoid conflicts among its employees, seeking quality product and a pleasant working environment.

Methodologically, a qualitative research was conducted through a closed questionnaire. Through research it was possible to analyze the forms of relationships within the organization and also the forms of work that influence the quality.

As a result, we found that employees are concerned about maintaining a pleasant working atmosphere among colleagues, showing their commitment to quality work in the company.

KEYWORDS : Interpersonal Relations , Quality , Commitment

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	8
1.1 JUSTIFICATIVA	10
1.2 OBJETIVOS.....	11
1.2.1 Objetivo Geral	11
1.2.2 Objetivos Específicos	11
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	12
2.1 Teoria das Relações Humanas.....	12
2.2 As relações interpessoais.....	18
2.3 Clima Organizacional.....	20
2.4 Trabalho em equipe.....	22
2.5 A qualidade do trabalho.....	24
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	26
3.1 Tipo de pesquisa	26
3.2 População amostra.....	26
3.3 Coleta de dados.....	27
3.3 Análise dos dados.....	27
4. ANÁLISE E RESULTADOS	28
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	35
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXO 1 – Questionário	

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho busca analisar as relações interpessoais, estabelecidas no ambiente de trabalho e sua influência na realização do trabalho. Percebe-se que, a forma com que os colaboradores se relacionam, influencia a qualidade do trabalho realizado, o que pode, tanto acarretar falhas no processo produtivo, quanto auxiliar no desenvolvimento do trabalho com a mais alta qualidade.

A pesquisa será realizada na empresa Irmãos Beckheuser e Cia Ltda., situada em Paranavaí – PR. As relações interpessoais, estabelecidas no ambiente de trabalho, a partir da organização informal, não podem ser desprezadas pela gestão, uma vez que pode desencadear inúmeras formas de organização, pois uma organização é composta de várias pessoas, cada um com uma personalidade diferente, que faz com que a forma de se relacionar seja, muitas vezes, um problema e em outras vezes, uma solução, para os problemas da organização. Nesse sentido, vale destacar que as pessoas passam a maior parte de suas vidas, no ambiente de trabalho, onde a maioria das suas relações se estabelece.

O trabalho realizado em uma organização, sempre que realizado por duas ou mais pessoas, além das tarefas predeterminadas, envolve, também, sentimentos e emoções, que são imprescindíveis para a realização de qualquer tarefa como: o respeito, a cooperação entre os colegas, a comunicação, a amizade e o espírito de equipe. À medida que o trabalho é realizado, as interações entre as pessoas acontecem, o que, nem sempre, podem ser agradáveis. Diante de vários sentimentos despertados nas relações de trabalho, esses sentimentos vão influenciar, tanto de forma positiva, quanto de forma negativa, o processo produtivo. Assim, a qualidade do trabalho pode ser considerada uma variável dependente das relações interpessoais.

Diante do exposto, o presente trabalho se propõe a responder a seguinte pergunta de pesquisa: **Qual a influência das Relações Interpessoais sobre a qualidade do trabalho desenvolvido pelos colaboradores?**

A presente monografia está estruturada da seguinte forma: inicialmente é apresentada a introdução, a justificativa e a contextualização do estudo, bem como os seus objetivos. Logo a seguir, se discute as principais bases teóricas sobre a temática proposta, essenciais para a análise. Da mesma forma, apresenta-se os procedimentos metodológicos que nortearão a pesquisa e permitirão a coleta e posterior análise dos dados com base na revisão da literatura apresentada.

1.1 JUSTIFICATIVA

Esse trabalho pode contribuir com as organizações, no sentido de ressaltar a importância das relações interpessoais, no ambiente de trabalho. Justifica-se a necessidade de um estudo que analise como essas relações interpessoais podem colaborar para a melhoria das relações entre os colaboradores e, conseqüentemente, a qualidade do trabalho, tanto para a organização, quanto para os colaboradores. As informações coletadas na pesquisa e análise das influências das relações interpessoais no trabalho de uma organização podem colocá-la em situação proativa, fazendo com que as relações de trabalho sejam produtivas, apresentando uma relevância nas relações entre os colaboradores no ambiente de trabalho e na qualidade do produto oferecido. As relações interpessoais é um dos assuntos de grande importância nas organizações e na gestão de recursos humanos. Esse tema tem sido pesquisado no decorrer dos anos, tendo como precursor o psicólogo Kurt Lewin. MAILHIOT (1976, p. 66) certifica que “a produtividade de um grupo e sua eficiência estão estreitamente relacionadas, não somente com a competência de seus membros, mas, sobretudo com a solidariedade de suas relações interpessoais”.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Analisar as Relações Interpessoais e suas influências na qualidade do trabalho realizado pelos colaboradores da empresa Irmãos Beckheuser e Cia Ltda.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar como se estabelecem as relações interpessoais na organização;
- Identificar se as relações estabelecidas excedem o ambiente de trabalho;
- Analisar se as relações estabelecidas contribuem com a qualidade do trabalho desenvolvido pelos colaboradores;
- Analisar a forma como as relações interpessoais influenciam o trabalho dos colaboradores.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Teoria das relações humanas

A Teoria das Relações Humanas, surgiu nos Estados Unidos como consequência das conclusões da Experiência em Hawthorne, desenvolvida por Elton Mayo e seus colaboradores. Foi um movimento de reação e de oposição à Teoria Clássica da Administração. A Teoria das Relações Humanas nasceu da necessidade de corrigir a tendência à desumanização do trabalho com a aplicação de métodos científicos e preciosos (CHIAVENATO, 2000).

1.3 A origem da Teoria das Relações Humanas

1. A Teoria das Relações Humanas tem suas origens, segundo Chiavenato, (2000), nos seguintes fatos:
2. A necessidade de humanizar e democratizar a administração, libertando-a dos conceitos rígidos e mecanicistas da Teoria Clássica e adequando-a aos novos padrões de vida do povo americano.
3. O desenvolvimento das chamadas ciências humanas, principalmente a psicologia e suas primeiras aplicações à organização industrial.
4. As idéias da filosofia pragmática de John Dewey e da Psicologia Dinâmica de Kurt Lewin foram capitais para o humanismo na administração.
5. As conclusões da Experiência em Hawthorne, desenvolvida entre 1927 e 1932, sob a coordenação de Elton Mayo, que puseram em xeque os principais postulados da Teoria das Relações Humanas.

A Teoria das Relações Humanas, na sua evolução, buscou a humanização no trabalho, fazendo com que fossem oferecidas melhores condições de trabalho que foram muito relevantes no processo produtivo.

A partir da Teoria das Relações Humanas foi desenvolvida a Experiência de Hawthorne .

1.3.1 A Experiência de Hawthorne

Em 1927, Elton Mayo conduziu uma pesquisa na fábrica da Western Electric Company, situada próxima a Chicago, com elevadíssima rotatividade de pessoal (*turnover*), ao redor de 250% ao ano e que havia tentado inutilmente vários esquemas de incentivos salariais. (CHIAVENATO, 2000)

Primeira fase da experiência de Hawthorne

Na primeira fase da experiência foram escolhidos dois grupos de operários que faziam o mesmo trabalho e em condições idênticas: um grupo de observação trabalhava sob intensidade da luz variável, enquanto o grupo de controle tinha intensidade constante. Os observadores não encontraram correlação direta entre ambas as variáveis, mas, verificaram desapontados a existência de uma variável difícil de ser isolada, denominada fator psicológico: eles se julgavam na obrigação de produzir mais quando a intensidade de iluminação aumentava e, ao contrário quando diminuía. Comprovou-se a preponderância do fator psicológico sobre o fator fisiológico. (CHIAVENATO, 2000)

Segunda fase da experiência de Hawthorne

A segunda fase da experiência começou em 1927. Foi criado um grupo de observação (ou grupo experimental): cinco moças montavam os relés, enquanto uma sexta fornecia as peças para abastecer o trabalho. A sala de provas era separada do departamento (onde estava o grupo de controle) por uma divisão de madeira. O equipamento de trabalho era idêntico ao utilizado no departamento, apenas incluindo um plano inclinado com um contador de peças que marcava a produção em uma fita perfurada. A produção foi o índice de comparação entre o grupo experimental (sujeito a mudanças nas condições de trabalho) e o grupo controle (trabalho em condições constantes).

O grupo experimental tinha um supervisor, como no grupo de controle, além de um observador que permanecia na sala e observava o trabalho e assegurava o espírito de cooperação das moças. Elas foram convidadas para participar na pesquisa e esclarecidas quanto aos seus objetivos: determinar o efeito de certas mudanças nas condições de trabalho (período de descanso, lanches, redução no horário de trabalho etc.). Eram informadas dos resultados e as modificações eram antes submetidas a sua aprovação. A pesquisa foi dividida em 12 períodos.

1. Estabelecer a capacidade de produção em condições normais, duração 2 semanas. Objetivo: comparar com os demais períodos – produção 2400 peças/pessoa/semana.
2. Isolamento do grupo experimental na sala de provas, duração 5 semanas – Objetivo Avaliar efeito da mudança do local.
3. Separação do pagamento por tarefas do grupo experimental 8 semanas – paralelo ao item 2. Resultado: aumento produção.
4. Intervalos de 5 minutos na manhã e na tarde. Início das mudanças de ambiente – resultado novo aumento da produção
5. Aumento dos intervalos de descanso para 10 minutos. Resultado: novo aumento da produção.
6. Três intervalos de 5 minutos pela manhã e o mesmo pela tarde. Resultado: queixa da quebra do ritmo de trabalho – produção não aumentou.
7. Retorno a dois intervalos de 10 minutos (manhã + tarde). Resultado: aumento da produção.
8. Saída do trabalho às 16:30 horas e não mais às 17:00 horas. Acentuado aumento da produção.
9. Saída do trabalho às 16:00 horas. Resultado: mesma produção do item 8.
10. Retorno à saída às 17:00 horas. Novo aumento da produção.
11. Semana de 5 dias com sábado livre. Produção aumentou.
12. Retorno às condições do item 3, com o consentimento das operárias. Produção aumentou significativamente 3000 peças/semana/moça. (CHIAVENATO, 2000)

Conclusão dessa fase

- As moças gostavam de trabalhar na sala de provas porque era divertido e a supervisão branda (ao contrário da supervisão de controle rígido na sala de montagem) permitia trabalhar com liberdade e menor ansiedade;
- Havia um ambiente amistoso e sem pressões, na qual a conversa era permitida, o que aumentava a satisfação no trabalho;
- Não havia temor ao supervisor, pois este funcionava como orientador;
- Houve um desenvolvimento social do grupo experimental. As moças faziam amizades entre si e tornaram-se uma equipe;

O grupo desenvolveu objetivos comuns, como o de aumentar o ritmo de produção, embora fosse solicitado trabalhar normalmente. (CHIAVENATO, 2000)

Terceira fase da experiência de Hawthorne

Preocupados com a diferença de atitudes entre as moças do grupo experimental e as do grupo controle, os pesquisadores se afastaram do objetivo inicial de verificar as condições físicas de trabalho e passaram a se fixar no estudo das Relações Humanas no trabalho. Verificaram que, no grupo de controle, as moças consideravam humilhante a supervisão vigilante e constrangedora.

Assim, em 1928, iniciou-se o Programa de Entrevistas (Interviewing Program) com os empregados para conhecer suas atitudes e sentimentos, ouvir suas opiniões quanto ao trabalho e tratamento que recebiam, bem como ouvir sugestões a respeito do treinamento dos supervisores. O programa obteve sucesso. Em função disso, foi então, criada a Divisão de Pesquisas Industriais para ampliar o Programa de Entrevistas e entrevistar anualmente os empregados. Entre 1928 e 1930 foram entrevistados cerca de 21.126 empregados.

Em 1931, adotou-se a técnica da entrevista não diretiva, que permitia que os operários falassem livremente, sem que o entrevistador desviasse o assunto ou tentasse impor um roteiro prévio.

O Programa de Entrevista revelou a existência da Organização Informal dos Operários a fim de se protegerem das ameaças da Administração. Nela, os operários se mantêm unidos através de laços de lealdade. (CHIAVENATO, 2000)

Quarta fase da Experiência de Hawthorne

Foi escolhido um grupo experimental para trabalhar em uma sala especial com condições de trabalho idênticas às do departamento. Um observador ficava dentro da sala e um entrevistador fora entrevistando o grupo. Essa experiência visava analisar a organização informal dos operários.

O sistema de pagamento era baseado na produção do grupo. Os salários só podiam ser maiores se acaso a produção total aumentasse. Assim que se familiarizou com o grupo experimental, o observador pôde constatar que os operários dentro da sala usavam uma porção de artimanhas – logo que os operários montavam o que julgavam ser a sua produção normal, reduziam seu ritmo de trabalho. Os operários passaram a apresentar certa uniformidade de sentimentos e solidariedade grupal. O grupo desenvolveu métodos para assegurar suas atitudes, considerando delator o membro que prejudicasse algum companheiro e pressionando os mais rápidos para estabilizarem sua produção por meio de punições simbólicas.

A Experiência de Hawthorne foi suspensa em 1932 por motivos financeiros. Sua influência sobre a teoria administrativa foi fundamental, abalando os princípios básicos da Teoria Clássica então dominante. (CHIAVENATO, 2000)

A experiência de Hawthorne proporcionou o delineamento dos princípios básicos da escola das Relações Humanas. Suas conclusões são as seguintes:

1. Nível de produção resultante da integração social.
2. Comportamento social do empregado
3. Recompensas e sanções sociais
4. Relações humanas
5. Importância do conteúdo do cargo
6. Ênfase nos aspectos emocionais
7. Grupos informais (CHIAVENATO, 2000)

2.1.3 Apreciação crítica da Teoria das Relações Humanas

Ao final da década de 1950, a teoria das relações humanas entrou em declínio, passando a ser intensamente criticada, a tal ponto que suas concepções passaram a ser revistas e alteradas. Dentre as críticas á Teoria das Relações Humanas, podemos alinhar as seguintes:

- 1) Oposição cerrada a Teoria Clássica.
- 2) Inadequada visualização dos problemas de relações industriais.
- 3) Concepção ingênua e romântica do operário.
- 4) Limitação do campo experimental.
- 5) Parcialidade das conclusões.
- 6) Ênfase nos grupos informais.

Com a Experiência de Hawthorne é possível perceber que, através dela foram estabelecidas as relações de trabalho, o trabalho em equipe e as relações humanas entre os colegas de trabalho. Essas relações entre as pessoas são as Relações Interpessoais, onde através delas podemos aprender a se relacionar com uma diversidade de pessoas que trabalham em um mesmo ambiente.

2.2 As relações interpessoais

Em um ambiente de constantes mudanças e necessidade de adaptação é fundamental que o relacionamento, entre as pessoas, faça parte do universo dos indivíduos, para favorecer a conquista de objetivos. O relacionamento interpessoal surge como fator chave para influenciar pessoas, conquistar seguidores e aumentar a rede de relacionamento, que é tão importante e fundamental nos dias de hoje.

As relações interpessoais tiveram como um de seus primeiros pesquisadores o psicólogo Kurt Lewin. MAILHIOT (1976, p. 66) afirma que chegou à constatação de que “a produtividade de um grupo e sua eficiência estão estreitamente relacionadas não somente com a competência de seus membros, mas, sobretudo com a solidariedade de suas relações interpessoais”.

Se levarmos em consideração que cada pessoa possui uma maneira de pensar, agir e possuem objetivos distintos, a inteligência emocional exerce um papel de extrema importância, pois por meio da busca do equilíbrio entre a razão e a emoção, as pessoas podem conquistar melhores resultados em suas ações.

.O processo de interação humana encontra-se presente nas organizações, e a forma com que essa interação acontece pode influenciar nos resultados de toda a empresa. Conviver com pessoas diferentes não é uma tarefa fácil, e conviver com essas pessoas no local de trabalho sem antes tentar compreender o comportamento de cada um, torna mais difícil ainda, a convivência.

Outro psicólogo chamado Schutz, trata de uma teoria das necessidades interpessoais: necessidade de ser aceito pelo grupo, necessidade de responsabilizar-se pela existência e manutenção do grupo, necessidade de ser valorizado pelo grupo. Tais necessidades formam a tríade de que fala MAILHIOT (1976), quando este faz referência aos estudos de Schutz: necessidades de inclusão, controle e afeição, respectivamente.

Ao discorrer acerca da humanização no ambiente de trabalho, COSTA (2002) aponta as relações interpessoais como um dos elementos que contribuem para a formação do relacionamento real na organização: É mister observar a operação real

da organização, aqui incluídas as relações interpessoais, que constituem a sua seiva vital. Os elementos formais (estrutura administrativa) e informais (relacionamento humano, que emerge das experiências do dia-a-dia) integram-se para produzir o padrão real de relacionamento humano na organização: como o trabalho é verdadeiramente executado e quais as regras comportamentais implícitas que governam os contatos entre as pessoas – esta é a estrutura de contatos e comunicações humanas a partir da qual os problemas de política de pessoal e de tomada de decisões podem ser compreendidos e tratados pelos administradores. Ao se considerar a interação de pessoas, num ambiente organizacional, deve-se levar em consideração que as mesmas não funcionam como máquinas e que, muitas vezes, o comportamento é diferente do que se espera. Isso porque, quando de está em interação com outras pessoas, o funcionamento de ser de cada um é afetado, alterando o que se poderia chamar de “previsto ou esperado”.

Segundo Moscovici (1994), nas empresas, a interação humana ocorre em dois níveis concomitantes e interdependentes. O nível da tarefa, que se pode observar na execução das atividades individuais e em grupos. Já o socioemocional refere-se às sensações, aos sentimentos que são gerados pela convivência. As pessoas diferem na maneira de compreender, refletir, sentir e agir, e essas divergências individuais são inevitáveis, com suas conseqüentes influências nas dinâmicas intra e interpessoal.

De acordo com Passadori (2003), essas diferenças são relacionadas ao sistema de valores, às experiências e às necessidades de cada indivíduo. Moscovici (1998) explica que os conflitos entre pessoas surgem porque existem pontos de vista diferentes, interesses diversos ou mesmo adversos, afirmando ser necessário haver por parte do profissional, flexibilidade, compreensão, saber entender o estado psicológico de seus colegas de trabalho, seus valores e seus agentes bloqueadores ou as causas geradoras de sua forma de agir.

Para Cohen & Fink (2003), a organização é um conjunto de relações conectadas e a execução das tarefas dentro dela, exige menos eficácia no relacionamento de umas e de outras mais.

Manter relações eficazes e ter habilidade nas relações interpessoais é uma das tarefas mais importantes para o indivíduo, que devido ao número crescente de funções, é necessário obter tal habilidade para que se trabalhe harmoniosamente com diferentes pessoas ao mesmo tempo. Observa-se que a tendência das pessoas é procurar se relacionar com pessoas que possuem valores, crenças, habilidades e objetivos semelhantes, pois assim, a comunicação flui melhor e há um encaixe entre seus respectivos objetivos. Há casos, porém, em que os opostos se traem, e assim, um compensa ou completa a falha do outro.

Ettinger (1964) lembra, com clareza, aspectos da psicologia da natureza humana: Todos os estudiosos da natureza humana concordam em que o homem é mais comumente impelido pelas emoções, do que pela razão. A emoção é um estado efetivo da mente humana, no qual as simpatias ou antipatias, a esperança ou o temor, a paixão ou a indiferença – numa palavra, os sentimentos – dominam a conduta de uma pessoa. Ao contrário, a razão é a aplicação deliberada do poder da mente para comparar os méritos de diversos modos de agir – e escolher o mais prático.

Relacionar-se bem no trabalho é de grande importância nas organizações. A gentileza e companheirismo no ambiente de trabalho, prova que é possível sim, manter um clima agradável entre pessoas com personalidade e atitudes diversas. E essas relações exercem grande influência no clima organizacional da empresa pelo fato de que, são os relacionamentos entre as pessoas que compõem o Clima Organizacional. É impossível falar de clima organizacional sem antes pensar em relações interpessoais, pois um está ligado diretamente ao outro.

2.3 Clima organizacional

As definições para clima organizacional são muitas na literatura. Segundo Chiavenato (1994), o clima organizacional é a atmosfera psicológica de cada organização. Se existe elevada motivação no ambiente das organizações, o clima será de colaboração. Baixa motivação irá gerar um clima de desinteresse e apatia.

Para Oliveira (1994), trata-se de uma confusa trama de ações, reações e sentimentos jamais explicitados. É algo difuso e incorpóreo, pois não se sabe exatamente onde encontrá-lo. Ele fica no dia-a-dia das pessoas e das organizações, nas ações, nas reações e nos sentimentos, que nunca se definem e jamais se explicitam.

Segundo Oliveira (1995, p. 47), clima interno é o estado em que se encontra a empresa ou parte dela em dado momento, estado momentâneo e passível de alteração mesmo em curto espaço de tempo em razão de novas influências surgidas, e que decorre das decisões e ações pretendidas pela empresa, postas em prática ou não, e/ou das reações dos empregados e essas ações ou à perspectiva delas. Esse estado interno pode ter sido influenciado por acontecimentos externos e/ou internos à empresa, e pode ser origem de desdobramentos em novos acontecimentos, decisões e ações internas.

De acordo com Luz (1996), o clima organizacional é considerado um conjunto de valores, atitudes e padrões de comportamentos existentes em uma organização, que retrata o grau de satisfação das pessoas no trabalho. É o reflexo do estado de espírito ou do ânimo das pessoas em um determinado período.

Para Bergamini e Coda (1997, p. 98), “clima organizacional nada mais é que indicador do nível de satisfação (ou de insatisfação) experimentado pelos empregados no trabalho”.

Para tornar mais compreensível o tema abordado, é importante a definição de Clima Organizacional. De acordo com Chiavenatto (1999), o clima organizacional reflete o modo como as pessoas interagem umas com as outras, com os clientes e fornecedores internos e externos, bem como o grau de satisfação com o contexto que as cerca. O clima organizacional pode ser agradável, receptivo, caloroso e envolvente, em um extremo, ou desagradável, agressivo, frio e alienante em outro extremo.

Por fim, Chiavenato (2000) e Tachizawa & Andrade (2002), afirmam que o clima organizacional é a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional, que é percebida ou experimentada pelos colaboradores da organização e que influenciam o seu comportamento.

Diante vários conceitos em comum sobre a definição de clima organizacional e que se pode definir é que o clima de uma organização é a energia que envolve o grupo de pessoas, que contagia as pessoas que fazem parte da organização e que pode afetar diretamente o relacionamento das pessoas que trabalham em equipe.

Os problemas com relacionamento entre os colegas são os principais inimigos do clima organizacional. A falta de comunicação, a prática de atitudes negativas e os conflitos constantes são fatores que prejudicam o clima organizacional. Não existe um clima organizacional bom para se trabalhar se antes existir um bom relacionamento entre os colaboradores. As relações entre os colaboradores é que compõem o clima organizacional.

2.4 Trabalho em equipe

O trabalho em equipe surge nas organizações com o objetivo de promover o desenvolvimento e crescimento, sendo uma ferramenta da gestão das pessoas que compões essa equipe. A equipe representa o potencial que a organização tem em buscar seus objetivos. Uma equipe bem formada, motivada e comprometida pode solucionar problemas com rapidez, fazendo com que os objetivos sejam alcançados.

Para Katzenbach e Smith (1994), o trabalho em equipe é formado por um grupo de pessoas em pequena quantidade, cujo conhecimento é complementado, os membros são compromissados com as metas e todos se mantêm conjuntamente responsáveis pela performance e alcance do objetivo, uma vez que a velocidade com que as mudanças ocorrem exige estruturas flexíveis e adaptáveis.

Monaco (2001) discorre com outra definição para o trabalho em equipe: um grupo típico, em que os membros se identificam, com predominância da unidade de espírito, da coesão, das relações interpessoais, do engajamento pessoal e da adesão total dos membros ao grupo. Desta forma, o sentido dado ao trabalho em equipe tornou-se mais significativo do que ao trabalho em grupo.

Souza e Marques (2002) afirmam que o trabalho em equipe motiva os indivíduos, não se apresentando como uma ferramenta de cunho individual e seleta

como no trabalho em grupo. Ainda para esses autores, no trabalho em equipe a sinergia favorece o envolvimento das pessoas, para que o resultado de toda a equipe possa ser alcançado como um todo e possa ser maior do que a soma dos resultados individuais de cada membro.

Estudos mostram que quando há alta colaboração dentro e entre equipes, o melhor desempenho é obtido. (Beyerlein, 1991)

De acordo com Moscovici (2004), pode-se considerar equipe um grupo que compreende seus objetivos e está engajado em alcançá-los, de forma compartilhada. A comunicação entre os membros é verdadeira, opiniões divergentes são estimuladas. A confiança é grande, assumem-se riscos. As habilidades complementares dos membros possibilitam alcançar resultados, os objetivos compartilhados determinam seu propósito e direção. Respeito, mente aberta e cooperação são elevados. O grupo investe constantemente em seu próprio crescimento.

Assim, segundo Easton (1993), equipe, por definição, é um grupo de trabalhadores que conjuntamente compartilham um objetivo e possuem a habilidade de monitorar seu próprio desempenho através de um feedback contínuo. Além disso, cada membro sabe qual cada um afeta o resultado final do objetivo da equipe e, também sabe qual foi a forma utilizada pelos demais para conseguirem realizar as suas tarefas. Uma equipe ainda, é capaz de atingir seu objetivo com um mínimo de supervisão. A extensão dessa supervisão é determinada pelas competências e maturidade tanto dos líderes quanto dos demais membros. Esta estrutura mais complexa do trabalho em equipe requer um grande investimento em treinamento e experiência.

Assim, acredita-se que, o trabalho em equipe contribui de modo relevante no resultado do trabalho executado e conseqüentemente na qualidade das empresas. No mercado competitivo, as organizações buscam a qualidade como quesito principal nos produtos oferecidos.

O trabalho em equipe consiste em um bom relacionamento entre os colaboradores para se incorporar o espírito de equipe. Mas para isso, as relações

interpessoais devem ser a melhores possíveis, pois caso exista algum desentendimento ou conflito, a estrutura da equipe será comprometida.

2.5 A qualidade no trabalho

A qualidade é algo muito procurado nas empresas, tanto as que fornecem ou recebem algum tipo de serviço ou produto. Fácil de entender, mas difícil de colocar em prática, pois agrega vários quesitos para que ela seja alcançada. Para definir o termo qualidade vários autores interpretam essa palavra buscando a forma mais clara de defini-la.

Alguns autores definem qualidade como sendo a "ausência de deficiências", ou seja, quanto menos defeitos, melhor a qualidade. (JURAN, 1992, p. 9).

Já, Feigenbaum, (1994, p. 8) diz que "qualidade é a correção dos problemas e de suas causas ao longo de toda a série de fatores relacionados com marketing, projetos, engenharia, produção e manutenção, que exercem influência sobre a satisfação do usuário."

Por sua vez, Deming (1993, p. 56) diz que "qualidade é tudo aquilo que melhora o produto do ponto de vista do cliente". Deming associa qualidade à impressão do cliente, portanto não é estática. A dificuldade em definir qualidade está na renovação das necessidades futuras do usuário em características mensuráveis, de forma que o produto possa ser projetado e modificado para dar satisfação por um preço que o usuário possa pagar.

Para CROSBY (1986) a qualidade é a conformidade do produto às suas especificações. As necessidades devem ser especificadas, e a qualidade é possível quando essas especificações são obedecidas sem ocorrência de defeito.

Segundo Falconi (1992) um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, acessível, segura e no tempo certo, às necessidades do cliente.

Percebe-se com as considerações realizadas que a qualidade no trabalho está diretamente ligada ao relacionamento interpessoal, à forma com que seus

integrantes se relacionam. Quando o relacionamento interpessoal é harmonioso, permite que o trabalho seja bem realizado, faz com que as pessoas trabalhem de fato em equipe e que os resultados sejam alcançados.

Pode-se dizer que o relacionamento interpessoal harmonioso no ambiente de trabalho faz com que as pessoas sejam mais comprometidas e se sintam mais valorizadas, proporcionando um ambiente de respeito mútuo. Por outro lado, quando as relações interpessoais provocam um clima de insegurança nos colaboradores, de falta de respeito, isso conseqüentemente prejudica o comprometimento, gera a perda produtiva e a falta de qualidade no produto oferecido. As relações interpessoais, o relacionamento humano são fatores relevantes no processo produtivo. É impossível pensar em um ambiente produtivo, sem antes se pensar na humanização desse ambiente, na importância que o relacionamento entre os colaboradores exerce na execução das tarefas. Um ambiente agradável, onde o relacionamento entre os colaboradores é motivador, propicia uma satisfação tanto na organização que almeja seus objetivos, quanto no colaborador que percebe a sua importância na qualidade oferecida ao cliente.

É um dos fatores que mais influenciam a qualidade do trabalho e do ambiente no dia a dia do colaborador é o seu relacionamento com seus companheiros. O relacionamento entre as pessoas é um fato real em toda a organização e é justamente esse relacionamento que mais influencia no resultado da produtividade.

O fato é que a qualidade de qualquer relacionamento pode influenciar na produtividade individual. A qualidade é um fator determinante também para o crescimento interno e externo da organização. Quando o indivíduo tem um bom relacionamento com os colegas ele se sente reconhecido, valorizado, então produzirá mais e com qualidade.

A qualidade do trabalho depende do envolvimento, comprometimento, cooperação e respeito das pessoas que realizam o trabalho. As pessoas são dotadas de sentimentos, expectativas, emoções que, interferem nas relações interpessoais, que poderá tornar a equipe mais unida, mais produtiva e trabalhando com mais qualidade.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O objetivo desse capítulo é apresentar a metodologia da pesquisa, apresentando de forma detalhada os passos seguidos e os procedimentos adotados à condução do estudo, coleta, tratamento e análise dos dados. Dessa forma, permitir uma melhor compreensão e entendimento do trabalho.

3.1 TIPO DE PESQUISA

A presente pesquisa caracteriza-se como quantitativa. Seguindo ensinamentos de Richardson (1989), este método caracteriza-se pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento dessas, através de técnicas estatísticas, desde as mais simples até as mais complexas.

3.2 POPULAÇÃO AMOSTRA

A pesquisa foi realizada na empresa Irmãos Beckheuser e Cia Ltda, localizada na Av. Deputado Heitor de Alencar Furtado, 2985, na cidade de Paranavaí-Pr. A empresa possuía, em outubro de 2013, o total de 66 colaboradores, sendo 40 colaboradores do setor de produção, divididos em: estamparia, solda, pintura, montagem, almoxarifado, eletrônica, produtos especiais, desenvolvimento e expedição. Já o setor administrativo é composto por 26 colaboradores, divididos em: recursos humanos, comercial, compras, financeiro, assistência técnica, marketing e logística.

Foram pesquisados 32 colaboradores do setor da produção. O setor da produção foi escolhido para responder a pesquisa pelo fato de estarem diretamente ligados à fabricação dos produtos e apresentarem um histórico de conflitos pessoais, bem maior do que o setor administrativo,

3.3 COLETA DOS DADOS

Para a coleta de dados, foi utilizado, como instrumento de pesquisa, um questionário fechado composto por (10) dez questões. Foram selecionados os dados que foram utilizados no desenvolvimento da pesquisa, detectando informações que pudessem reponder a pergunta objeto dessa pesquisa.

Segundo Gil (1999, p.128), o questionário pode ser definido como a técnica de investigação, composta por um número mais ou menos elevado de questões, apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas, etc..”

Observa-se que nas questões fechadas, apresenta-se ao respondente um conjunto de alternativas de resposta para que seja escolhida a que melhor apresentar sua situação ou ponto de vista que representa a realidade vivenciada pelo pesquisado (Gil, 1999).

Foram distribuídos 32 questionários para a pesquisa, onde 32 foram respondidos, no período de 15 a 21 de outubro de 2013.

3.4 ANÁLISE DOS DADOS

Os dados coletados pelo questionário foram apresentados e analisados por meio de percentuais. Além disso, para a apresentação dos dados, foram utilizados gráficos, no sentido de melhorar a compreensão do contexto analisado.

A análise dos dados é caracterizada como qualitativa. Moreira (2002) definiu que a pesquisa qualitativa é aquela que trabalha predominantemente com os dados qualitativos, isto é, a informação coletada pelo pesquisador não é expressa em números. Os estudos do campo qualitativo não têm um significado preciso em quaisquer das áreas onde sejam utilizados. Para alguns, todos os estudos são necessariamente qualitativos e, mais ainda, identificam-se com a observação participante. Este método difere, em princípio, do quantitativo, à medida que não se

emprega instrumental estatístico como base na análise de um problema, não pretendendo medir ou numerar categorias (RICHARDSON, 1989).

4. ANÁLISE E RESULTADOS

Com base nos dados obtidos através da pesquisa de campo, apresenta-se, a seguir, os resultados e as análises, tendo em vista atingir os objetivos do presente trabalho.

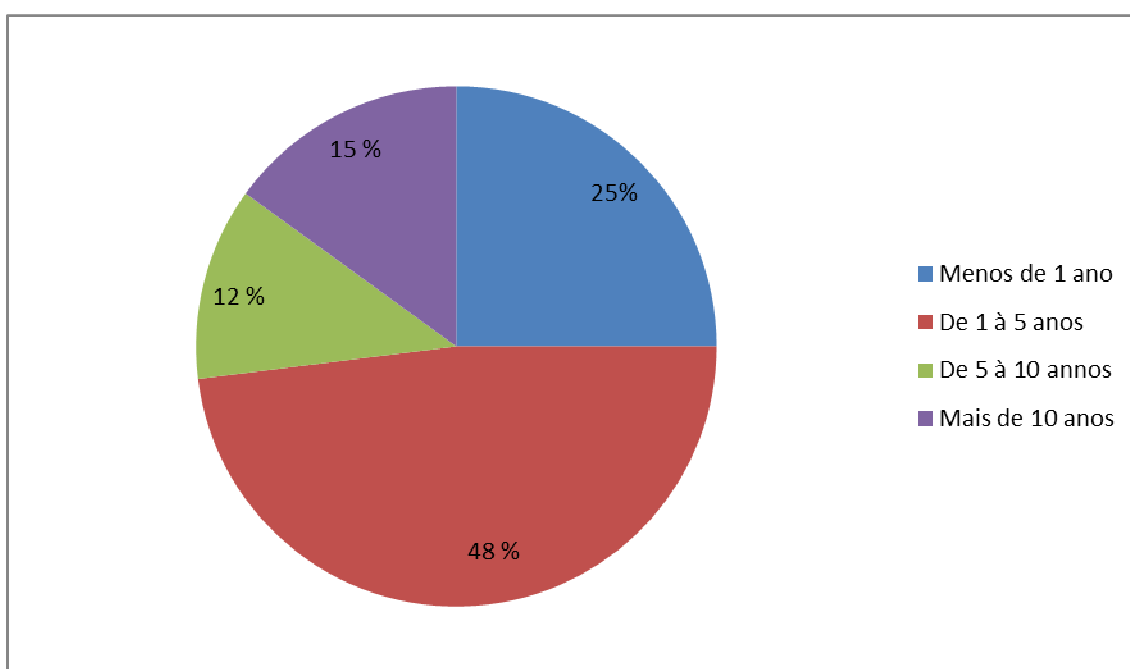


Gráfico 01 – Tempo de serviço na empresa
Fonte: Dados da pesquisa, 2013

No que se refere ao tempo de serviço na empresa, verificou-se que a maioria dos pesquisados, 48%, tem em média 5 anos de trabalho na empresa, 25% tem menos de 1 ano, 12% tem entre 5 à 10 anos e 15% tem mais de 10 anos na empresa. A maior parte dos colaboradores já tem em média 5 anos de serviço na empresa, por isso, já está bem integrado às políticas da empresa e às rotinas de trabalho.

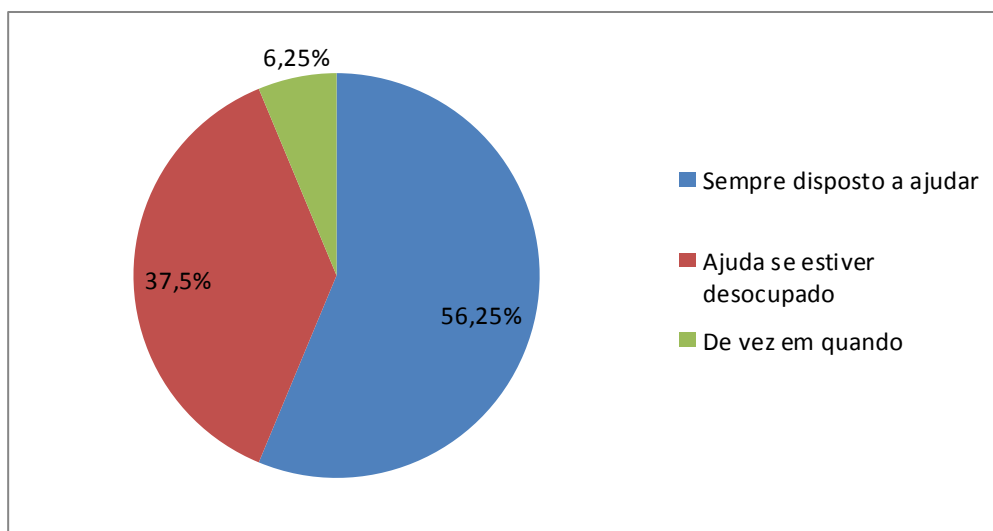


Gráfico 02 – Disposição em ajudar no trabalho

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Com relação à disposição em ajudar os demais colegas no trabalho, 56,25% estão sempre dispostos a ajudar, 37,5% ajudam somente se estiverem desocupados e 6,25% só ajudam de vez em quando. Percebe-se que a maioria sempre ajuda aos colegas, mostrando a importância da ajuda entre os colegas no local de trabalho.

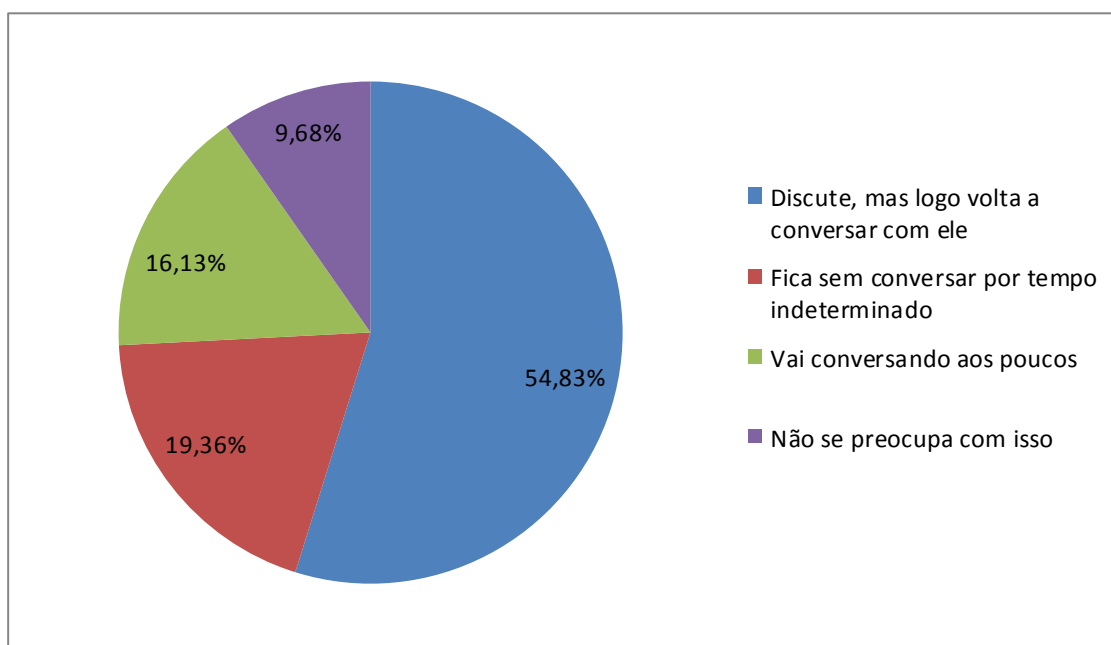


Gráfico 03 – Discussão com os colegas

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

No que se refere às discussões no local de trabalho, percebe-se a importância dos colaboradores se relacionarem bem, pois o bom relacionamento proporciona um ambiente de trabalho agradável. Dos pesquisados, 54,83% dizem que discutem com os colegas, mas, logo voltam a conversar com ele, 19,36% dizem que discutem e ficam sem conversar por tempo indeterminado, 16,13% voltam a conversar aos poucos e 9,68% não se preocupam em voltar a conversar com o colega.

Isso mostra que, mais da metade dos colaboradores discutem entre si, mas continuam a se relacionar normalmente com os colegas, porém, outra parte com valor considerável (19,36%), ficam sem conversar por tempo indeterminado, propiciando assim um ambiente muitas vezes hostil entre os colegas.

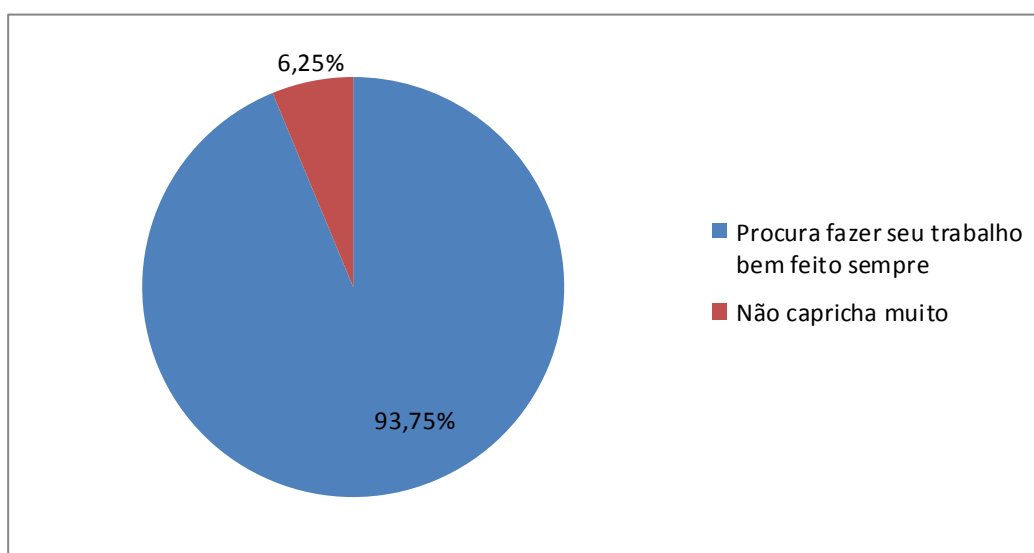


Gráfico 04 – Comprometimento com a qualidade do trabalho

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

No quesito qualidade do trabalho, a pesquisa mostra que 93,75% procuram fazer seu trabalho bem feito sempre e 6,25% não capricham muito. Diante desses percentuais percebemos que uma grande maioria procura desempenhar bem o seu trabalho, impactando assim na qualidade do trabalho realizado. Isso mostra que os colaboradores se preocupam em realizar um trabalho bem feito.

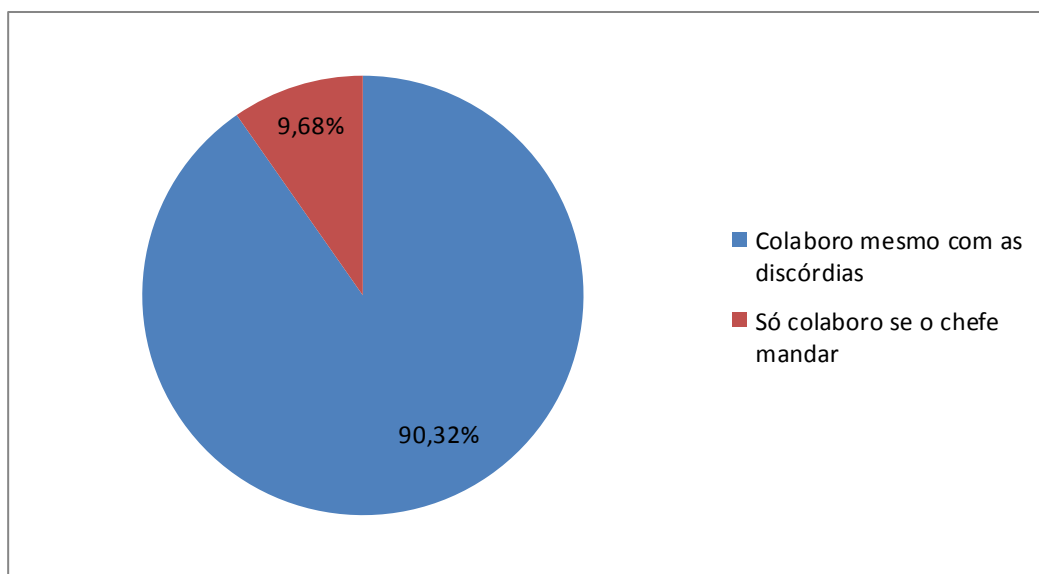


Gráfico 04 – Colaboração no trabalho diante às discórdias

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Com relação à influência que as discórdias exercem sobre o local de trabalho, 90,32% responderam que mesmo diante às discórdias colaboram com os colegas e 9,68% só colaboram se o chefe mandar. Isso mostra que, mesmo havendo discórdias no local de trabalho eles colaboram entre si.

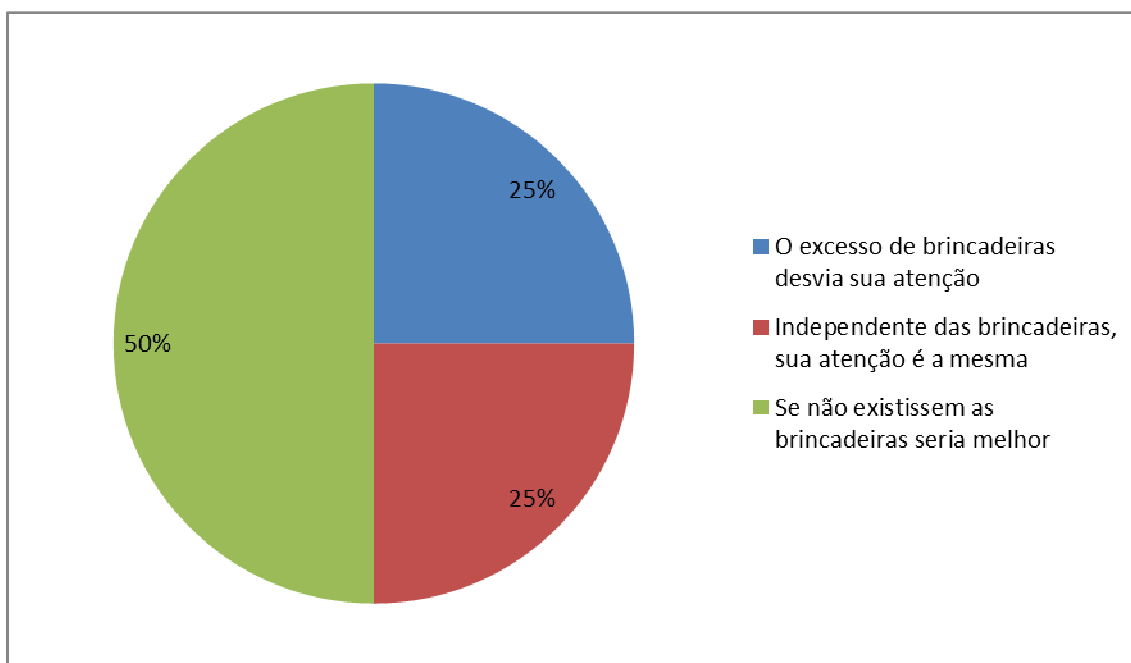


Gráfico 05 – Brincadeiras no local de trabalho

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Com relação às brincadeiras no local de trabalho, exatamente a metade dos colaboradores disseram quem independente das brincadeiras, eles não perdem a atenção no que estão fazendo, 25% dizem que o excesso das brincadeiras desviam a atenção e 25% dizem que se não existissem as brincadeiras, o ambiente de trabalho seria melhor. Esses percentuais mostram que metade dos colaboradores não gostam de brincadeiras no local de trabalho e elas desviam a atenção. Esse resultado nos chama a atenção, pois, esses 50% que perdem a atenção no trabalho e preferiam que não existissem as brincadeiras mostram que isso pode impactar na qualidade do trabalho que estão realizando, perdendo a atenção e se sentindo incomodados com as brincadeiras.

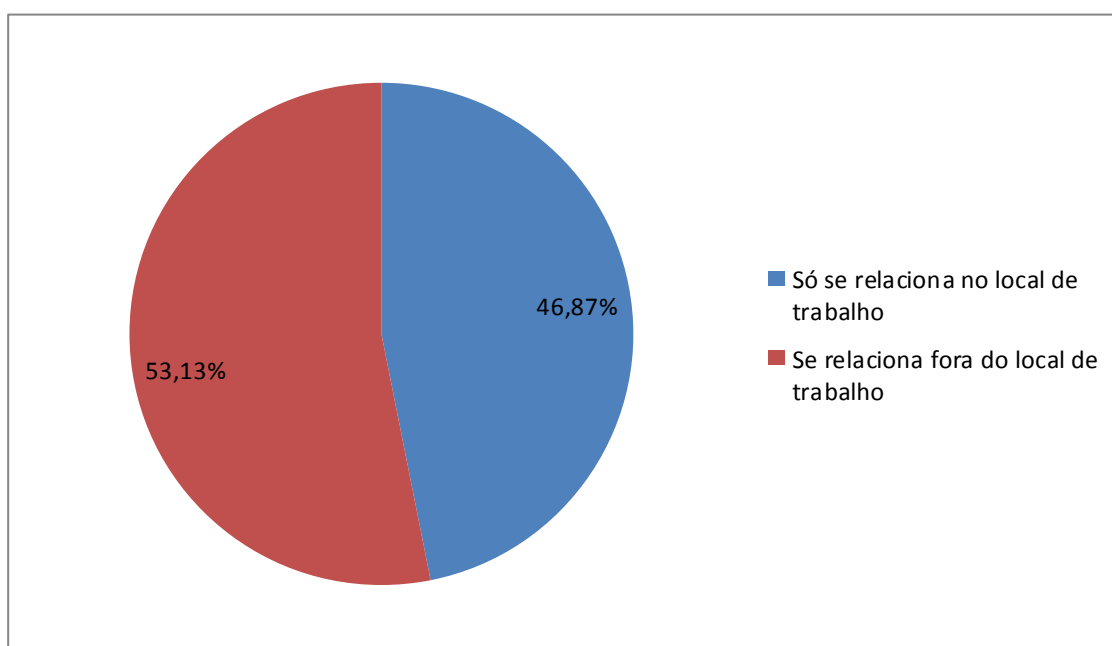


Gráfico 05 – Relacionamento com os colegas de trabalho
Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Sobre o relacionamento com os colegas de trabalho, podemos perceber que mais da metade, 53,13% mantém um relacionamento com os colegas fora do local de trabalho e 46,87 só se relaciona no local de trabalho. Isso mostra que além das relações de trabalho, existem relações de amizade entre eles fora do trabalho.

As perguntas foram elaboradas para atender o objetivo de identificar quais os fatores que influenciam o relacionamento interpessoal e conseqüentemente a qualidade do trabalho, levando em consideração a importância das pessoas na organização. De acordo com Chiavenato (1999), o fator humano tem sido responsável pela excelência de organizações bem-sucedidas: por isso a importância do fator humano em plena era da informação. O grande diferencial, a principal vantagem competitiva das empresas, é obtido por intermédio das pessoas que nela trabalham.

Pelas respostas pode-se perceber que há uma influência positiva no relacionamento interpessoal, inclusive foi identificado que as relações interpessoais acontecem dentro e fora do local de trabalho. Relações Interpessoais segundo Rocha (2010), “relacionar-se é dar e receber ao mesmo tempo, é abrir-se para o novo, é aceitar e fazer-se aceitar, buscar ser entendido e entender o outro. A aceitação começa pela capacidade de escutar o outro, colocar-se no lugar dele e estar preparado para aceitar o outro em seu meio”.

Algumas respostas coincidiram em relação a um aspecto relevante, a colaboração entre os colegas. Essa colaboração vai de encontro com os princípios do relacionamento interpessoal, pois, através da colaboração mútua que é possível manter relações harmoniosas entre o grupo, evidenciando os sentimentos de amizade e respeito. O bom relacionamento entre os colaboradores na organização é fundamental. Nesse sentido, Chiavenato (1989) fala que a integração entre indivíduos na organização é importante porque viabiliza um clima de cooperação, fazendo com que atinjam determinados objetivos juntos.

Percebeu-se que mesmo diante algumas opiniões divergentes, a maioria dos pesquisados considera que em uma equipe de trabalho, a união entre si é muito importante. Outro fato importante percebido na pesquisa é de que, mesmo diante os conflitos, os colegas voltam a conversar normalmente, propiciando uma ambiente agradável, que influencia diretamente o clima organizacional, pois o bom clima só existe, se for mantido um bom relacionamento entre os colegas. De acordo com Luz (1996), o clima organizacional é considerado um conjunto de valores, atitudes e padrões de comportamentos existentes em uma organização, que retrata o grau de

satisfação das pessoas no trabalho. É o reflexo do estado de espírito ou do ânimo das pessoas em um determinado período.

Através da pesquisa, foi possível avaliar que a maioria dos colaboradores compartilham o espírito de equipe através da disposição em se ajudar e colaborar, pois quando todos colaboram, os objetivos são alcançados de forma mais eficaz. De acordo com Moscovici (2004), pode-se considerar equipe um grupo que compreende seus objetivos e está engajado em alcançá-los, de forma compartilhada. Os colaboradores indicaram que mantém boas relações interpessoais, o que fortalece a estrutura da equipe.

Foi identificado que entre a maioria dos colaboradores as discussões não interferem na qualidade do trabalho. Mesmo havendo discórdias ou conflitos, os pesquisados procuram manter a qualidade do trabalho que estão realizando. Robbins (2002) define conflito como “um processo que tem início quando uma das partes percebe que a outra afeta, ou pode afetar, negativamente, alguma coisa que a primeira considera importante”. Com relação a qualidade mantida no trabalho, isso faz com que o trabalho melhore gradativamente. Qualidade é ausência de deficiências" ou seja, quanto menos defeitos, melhor a qualidade. (JURAN, 1992).

Vale ressaltar que, com relação às brincadeiras no local de trabalho, parte dos entrevistados manifestou que se sentem incomodados com as brincadeiras, dizendo que elas contribuem para o desvio da atenção na realização do trabalho.

No setor pesquisado percebeu-se que as relações interpessoais são desenvolvidas diariamente, que é preciso além de tudo, trabalhar a tolerância, a paciência, sendo empático e reforçando as relações entre os colegas.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo analisar as relações interpessoais e suas influências na qualidade do trabalho realizado pelos colaboradores da empresa Irmãos Beckheuser e Cia Ltda. Para a realização do trabalho foi verificado o nível de relacionamento interpessoal entre os colaboradores, se essas relações exercem alguma influência na realização do trabalho e na qualidade do trabalho.

Observou-se que dentro de um ambiente de trabalho, as pessoas compartilham tarefas, e à medida que essas tarefas são desenvolvidas, são despertados diversos sentimentos positivos como a cooperação, a amizade, o respeito. Esses sentimentos positivos fazem com que a interação e a cooperação entre os colegas aumentem e esse fato acaba refletindo de forma positiva na produtividade.

Em se tratando de relacionamento, na análise percebeu-se que a equipe trabalha com a cooperação de todos, uns ajudam os outros e fazem com que o trabalho possa ser bem realizado. Muitos buscam desenvolver seus relacionamentos interpessoais com os colegas de trabalho dentro e fora da empresa. Podemos salientar que, pelo fato de uma boa parte dos colaboradores manterem boas condições de trabalho e um clima organizacional favorável, esse fato colabora para que o trabalho seja realizado com qualidade.

De forma geral, os colaboradores exercem o compromisso de executar o trabalho com qualidade, não deixando que as discussões e brincadeiras influenciem na tarefa que estão realizando. Através da pesquisa podemos perceber que, a maior parte dos colaboradores mantém relações interpessoais com os colegas fora do ambiente de trabalho, o que faz com que sejam estreitadas as relações interpessoais dentro do trabalho.

Contudo, é importante ressaltar que, durante a pesquisa foi possível identificar a resistência de alguns colaboradores em manter um bom relacionamento

entre os colegas. Um clima organizacional adequado só pode ser mantido com a colaboração de todos.

Diante do exposto, observando-se os resultados obtidos na pesquisa e nas análises e ponderando os objetivos geral e específicos, considera-se que as relações interpessoais influenciam o comportamento dos colaboradores, pois o clima de cooperação e a qualidade do trabalho que existe na empresa só é possível com boas relações interpessoais de trabalho.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

RIBEIRO, Haroldo. **5S A Base para Qualidade Total/ Um Roteiro para Implantação Bem Sucedida**. Salvador,BA: Casa da Qualidade, 1994.

ARAUJO, César G de. **Organizações Sistemas e métodos**. E as Tecnologias de Gestão Organizacional.2.ed.São Paulo: Atlas,2006.

GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade**: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

MOSCOVICI, Fela. **Equipes dão certo**: a multiplicação do talento humano. 12.ed. Rio de JaneiroJ. Olympio,2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução a teoria geral da administração**.6ed.Rio de Janeiro: Campus,2000.

ALVES-MAZZOTTI, Alda Judith; GEWANDSZNAJDER, Fernando. **O método nas ciências naturais e sociais: pesquisas quantitativas e qualitativas**. 2.ed. São Paulo: Editora Pioneira, 1999.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 2.ed São Paulo: Atlas, 1989.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Relações Interpessoais e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Qualitymark, 2002.

ROCHA, Elizângela Bispo. **Relações interpessoais: uma análise empresarial e social**. Disponível em: <http://www.webartigos.com/articles/26749/1/relacoes-interpessoais>>. Acesso em: 18/11/2013.

PEPE, Benedito. **Ambiente de trabalho e as relações interpessoais**. Disponível em <http://www.benitopepe.com.br/2009/06/13/ambiente-de-trabalho-e-as-relacoes-interpessoais> > . Acesso em 25/08/2013.

FARIA, Caroline. **Princípios da Gestão de Qualidade**. Disponível em: http://www.infoescola.com/administracao_/principios-da-gestao-da-qualidade >. Acesso em 17/09/2013.

FARIA, Caroline. **História da Qualidade**. Disponível em: http://www.infoescola.com/administracao_/historia-da-qualidade >. Acesso em 18/09/13.

Carlos Eduardo Akinori Yamaguti. **A importância do relacionamento interpessoal na gestão de mudanças**>. Disponível em: <http://www.financeiro24horas.com.br/informativo.aspx?CodMateria=501>>. Acesso em 30/09/2013.

ANEXO

PESQUISA SOBRE RELAÇÕES INTERPESSOAIS E QUALIDADE DO TRABALHO

Colaboradores: Setor de produção

Prezado (a) colaborador (a),

Você está convidado (a) a preencher este questionário que faz parte da coleta de dados para realização da Pesquisa de Relações Interpessoais e Qualidade do Trabalho.

As Relações Interpessoais podem ser definidas como a forma de desenvolver um bom relacionamento entre os colegas de trabalho, respeitando as diferenças e particularidades, deixando de agir de forma individualizada e promovendo as relações amigáveis, construtivas e saudáveis, tanto para a empresa quanto para os colaboradores. A Qualidade do trabalho pode ser definida como tudo aquilo que se faz bem feito.

Procure responder com precisão e cuidado e não deixe questões sem resposta, pois isso impacta na análise dos resultados. Suas respostas são confidenciais e você não precisa se identificar neste questionário.

Preencha os campos:

1 Tempo de serviço na Irmãos Beckheuser e Cia Ltda

- () menos de 1 ano
- () de 1 a 3 anos
- () de 3 a 5 anos
- () de 5 a 10 anos
- () de 10 a 15 anos
- () mais de 15 anos

2 Como colega de trabalho, você :

- () colabora com os demais sempre que pode
- () faz a sua parte e não se preocupa com os demais
- () só ajuda quando está de bom humor

3 Você ajuda seus colegas no trabalho, na realização das tarefas deles?

- () depende, se não tiver nada para fazer você ajuda
- () está sempre disposto a ajudar
- () de vez em quando, não se preocupa muito com isso

() não, faz o seu trabalho e ele que faça o dele.

4 Quando você discute com algum colega, você:

- () logo volta a conversar com ele
- () fica sem conversar por tempo indeterminado
- () procura ir conversando aos poucos
- () não se preocupa em conversar com ele, pois o seu trabalho não depende disso

5 Se você está chateado com algum colega, você?

- () não consegue se concentrar no seu trabalho
- () trabalha normalmente
- () fica chateado por um tempo mas logo passa
- () volta a conversar porque seu chefe percebeu que não está conversando com ele

6 Quando você fica nervoso por uma discussão com um colega, você:

- () procura fazer seu trabalho bem feito, sempre
- () não fica caprichando muito no que está fazendo
- () não se preocupa como vai ficar o seu trabalho, pois se você errar, você faz outro

7 Com relação ao seu setor, os colegas se ajudam?

- () sim, somos uma equipe e sempre nos ajudamos
- () não, cada um faz o seu trabalho
- () de vez em quando se ajudam, para terminar o trabalho logo

8 Se você tem alguma discórdia com um colega, você colabora mesmo assim com o trabalho dele?

- () colaboro, trabalhamos em equipe e as discórdias não podem interferir nisso
- () não, se ele discutiu comigo, não vai precisar da minha ajuda
- () ajudo se caso o meu chefe mandar, caso contrário, ele que faça sozinho
- () colaboro se o meu trabalho depender dele

9 Com relação ao seu ambiente de trabalho, você percebe que:

- () o excesso de brincadeiras desvia a atenção e não deixa você se concentrar
- () independente das brincadeiras a sua atenção é a mesma
- () se não existisse as brincadeiras, seria melhor, pois eu me concentraria mais no que estou fazendo

APÊNDICE