



Sabrine Raquel Dockhorn

**A VALORIZAÇÃO DO CAPITAL HUMANO PELAS EMPRESAS DO SETOR DE
SERVIÇOS COMO FORMA DE RETENÇÃO DE SEUS COLABORADORES NA
CIDADE DE HORIZONTINA - RS**

**Horizontina
2015**

Sabrine Raquel Dockhorn

**A VALORIZAÇÃO DO CAPITAL HUMANO PELAS EMPRESAS DO SETOR DE
SERVIÇOS COMO FORMA DE RETENÇÃO DE SEUS COLABORADORES NA
CIDADE DE HORIZONTINA - RS**

Trabalho Final de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Ciências Econômicas, pelo Curso de Ciências Econômicas da Faculdade Horizontina (FAHOR).

ORIENTADOR: Ivete Linn Ruppenthal, especialista.

Horizontina

2015

**FAHOR - FACULDADE HORIZONTALINA
CURSO DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada, aprova a monografia:

**“A VALORIZAÇÃO DO CAPITAL HUMANO PELAS EMPRESAS DO SETOR DE
SERVIÇOS COMO FORMA DE RETENÇÃO DE SEUS COLABORADORES NA
CIDADE DE HORIZONTALINA - RS”**

Elaborada por:

Sabrine Raquel Dockhorn

como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em
Ciências Econômicas

Aprovado em: 09/12/2015

Pela Comissão Examinadora

**Especialista. Ivete Linn Ruppenthal
Presidente da Comissão Examinadora - Orientador**

**Especialista. Jonas da Silva
FAHOR – Faculdade Horizontalina**

**Mestre. Jaqueline Primo Nogueira de Sá
FAHOR – Faculdade Horizontalina**

**Horizontalina
2015**

DEDICATÓRIA

Dedico ao meu filho, Igor Emanuel Dockhorn Weber, que sempre compreendeu o motivo de minha ausência todas as noites durante a minha caminhada estudantil.

AGRADECIMENTO

Agradeço a minha mãe, Ordete Maria Schneider Dockhorn, meu pai, Darci Ari Dockhorn, e minha irmã, Beatriz Simone Dockhorn, que durante o tempo dos meus estudos colaboraram com a boa criação de meu filho. Agradeço também minha orientadora especialista Ivete Linn Ruppenthal e as professoras Ana Paula Barrozo Stefano Dal Molin e Me. Jaqueline Primo Nogueira de Sá pela paciência e dedicação que tiveram durante todo o tempo de elaboração do meu trabalho de conclusão de curso.

“Você aprende que realmente a vida tem valor e que você tem valor diante da vida. Por isso não duvide de sua capacidade, pois nossas dúvidas são traidoras e nos fazem perder o bem que poderíamos conquistar se não fosse o medo de tentar.”
(Emanuel Geibel)

RESUMO

Capital humano são as habilidades que o ser humano possui ou adquire com o decorrer do tempo, sendo físicas ou intelectuais que favorecem a realização do trabalho de um indivíduo dentro de uma organização. Partindo desse pressuposto, questiona-se se a valorização do capital humano pode influenciar ou promover a retenção das pessoas nas organizações. O objetivo geral deste estudo foi, analisar o quanto é importante os investimentos em capital humano, de forma a incentivar os colaboradores para alavancar o processo produtivo e, ao mesmo tempo, garantir a retenção dos mesmos nas empresas prestadoras de serviços na cidade de Horizontina-RS. Quanto a metodologia, utilizou-se o método de abordagem dedutivo e a pesquisa se classifica como exploratória. Inicialmente foi realizado um estudo bibliográfico aprofundado sobre as formas de valorização do capital humano, benefícios e motivação. Utilizou-se também a pesquisa descritiva, buscando estudar a satisfação da população envolvida. Para a execução da pesquisa foi utilizado o método quantitativo e qualitativo, com a finalidade de identificar as práticas de valorização e à interpretação dos dados. Os dados foram coletados através de questionário. Os resultados da pesquisa evidenciam que 96% das empresas de serviços pesquisadas segundo os funcionários investem em valorização e, em contrapartida seus funcionários encontram-se satisfeitos em seu local de trabalho, tanto pela função desempenhada, quanto pelo salário recebido. Porém, salário é o segundo fator motivador para troca de local de trabalho para os funcionários que se classificam satisfeitos com o salário, ou seja, 28% trocariam de emprego em virtude do salário, estando atrás apenas da oportunidade de crescimento. Por fim, cabe ressaltar que foi evidenciado por esta pesquisa, que as empresas pesquisadas da cidade de Horizontina prezam pela satisfação dos seus colaboradores, gerando retenção dos mesmos, comprovado pelo tempo de permanência no emprego.

Palavras-chave: Capital humano. Processo produtivo. Salário.

ABSTRACT

Human capital are the skills that the human has or learn in the course of time, being physical or intellectual who favoring the achievement of an individual's work within an organization. Based on this assumption, the question is how the optimization of human capital can influence or promote retention of people in organizations? The objective of this study is to analyze how important is the investments in human capital in order to encourage employees to leverage the production process and at the same time ensuring the retention of the same in companies providing services in the city of Horizontina - RS. As for methodology, we used the deductive method of approach and the research is classified as exploratory. Initially was made a thorough bibliographic study on ways of development of human resources, benefits and motivation. Also were used the descriptive research study seeking the satisfaction of the population involved. To implement the study was used the quantitative and qualitative methods, in order to identify the practices of appreciation and interpretation of data. Data were collected through a survey. The survey results show that 96% of surveyed service companies invest in benefits and in return their employees are satisfied in their place of work as much for their office, as the salary received, But salary is the second motivating factor for change of workplace for employees who are classified satisfied with the salary, so, 28% would change jobs because of the salary, standing only behind growth opportunity. Finally, it is noteworthy that was evidenced by this study, which the companies providing Horizontina city services value the satisfaction of its employees, generating retention evidenced by the length of time in employment.

Keywords: Human capital. Production process. Valorization Techniques.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Pirâmide da Teoria das Necessidades de Maslow.....	22
Figura 2: Pirâmide de Maslow comparada à ERG.	23
Figura 3: Gênero do público entrevistado	27
Figura 4: Faixa etária do público entrevistado.....	28
Figura 5: Faixa salarial mensal do público entrevistado.....	29
Figura 6: Grau de escolaridade do público entrevistado	30
Figura 7: Tempo que trabalha na empresa atual do público entrevistado	31
Figura 8: Primeiro emprego do público entrevistado	31
Figura 9: Tempo de permanência no emprego anterior do funcionário entrevistado	32
Figura 10: A empresa onde os funcionários pesquisados atuam ofertam benefícios pelo trabalho desempenhado.....	33
Figura 11: Quais benefícios a empresa onde atua oferece	33
Figura 12: Outros benefícios oferecidos pela empresa onde trabalha	34
Figura 13: Satisfação do público entrevistado em relação a remuneração salarial...35	
Figura 14: O que o público entrevistado mais gosta no local de trabalho	36
Figura 15: Outra alternativa que gosta no local de trabalho.....	37
Figura 16: Satisfação do público entrevistado em relação a função desempenhada atualmente no local de trabalho	38
Figura 17: Quantidade de funcionários entrevistados que estudam ou fazem algum tipo de curso de qualificação.....	39
Figura 18: Satisfação dos funcionários entrevistados em relação ao atual emprego	40
Figura 19: O fator mais importante no ambiente de trabalho para os funcionários entrevistados.....	40
Figura 20: Motivo de permanência no atual emprego dos funcionários pesquisados	41
Figura 21: Treinamento oferecido no atual emprego.....	42
Figura 22: Satisfação em relação a valorização no atual emprego	43
Figura 23: Fator motivador que faria ou já fez trocar de emprego.....	44

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	REVISÃO DA LITERATURA	13
2.1	A ORGANIZAÇÃO E A GESTÃO DE PESSOAS	13
2.2	VALORIZAÇÃO DO CAPITAL HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	15
2.3.1	SALÁRIO.....	17
2.3.2	TREINAMENTO	18
2.3.3	CLIMA ORGANIZACIONAL	18
2.3.4	SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	19
2.3.5	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	20
2.3.6	MOTIVAÇÃO.....	20
2.3.6.1	TEORIA DAS NECESSIDADES DE MASLOW.....	21
2.3.6.2	TEORIA DAS NECESSIDADES DE EXISTÊNCIA, RELACIONAMENTO E CRESCIMENTO (ERG).....	22
2.3.7	BENEFÍCIO.....	24
3	METODOLOGIA	25
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
	REFERÊNCIAS	48
	APÊNDICE A	50

1 INTRODUÇÃO

Em uma economia baseada no conhecimento e que está em constante mudança, investimentos em desenvolvimento de recursos humanos tornam-se essenciais para fortalecer a posição competitiva das empresas, além de garantir a satisfação dos funcionários e o crescimento futuro da empresa. A competitividade no atual cenário econômico tem dependido fortemente do conhecimento e da habilidade intelectual de cada indivíduo. Cada vez mais o capital humano se torna um fator essencial para a competitividade e o crescimento das empresas. Sendo esse o interesse das empresas de hoje, é fundamental a valorização das pessoas para que, com o passar do tempo, os funcionários adquiram a experiência de acordo com sua área e a política empresarial, diminuindo assim a rotatividade de funcionários.

Com base nesse contexto, o tema proposto é a valorização do capital humano pelas empresas do setor de serviços como forma de retenção de seus colaboradores na cidade de Horizontina, RS.

Para se manter competitivas, as empresas necessitam qualidade, inovação, velocidade de informações e produção. É muito importante que os colaboradores desenvolvam características como raciocínio sistêmico, comunicação eficaz, alinhamento às estratégias, liderança, criatividade, agilidade, ética e responsabilidade. Mas, para que isso ocorra, a empresa precisa investir, motivar e apoiar o funcionário, pois ele se sentindo valorizado terá maior chance de ser mais produtivo.

Os processos de trabalho estão em constante mudança, de forma que trabalhar significa cada vez mais transferir conhecimentos para as diferentes tarefas, inclusive saber gerenciar informações. Sabe-se que pessoas capacitadas podem gerar bens ou serviços de melhor qualidade e com menor custo.

Diante deste contexto, fica cada vez mais evidente a importância de valorizar e reter o capital humano nas empresas, visto que uma adequada capacitação e valorização do funcionário, como remuneração atrativa, aparecem como fator de aumento da produtividade e estabilidade empresarial. Partindo desse pressuposto, questiona-se se a valorização do capital humano pode influenciar ou promover a retenção das pessoas nas organizações?

Os clientes procuram cada vez mais bens e serviços de baixo custo e alta qualidade. Porém, somente as empresas que investem em seus recursos humanos

e valorizam seus funcionários serão capazes de alavancar novas práticas e estratégias, de forma a estabelecerem vantagens competitivas. Quando um bem ou serviço, de qualidade e preços semelhantes é negociado por empresas concorrentes, o diferencial para garantir espaço no mercado será a criatividade e o conhecimento de trabalhadores ágeis e cooperativos. Na atualidade, a regra dos negócios é ter preparação para competir com conhecimento e qualidade.

O diferencial entre as empresas passa a ser o conhecimento dos colaboradores, os quais precisam de constante aprimoramento profissional. Sendo assim, o desenvolvimento do conhecimento é indispensável para as empresas que visam sucesso, bem como sua sobrevivência.

Dentre os fatores que exercem influência na rotatividade nas empresas pode-se destacar a falta de reconhecimento, a desmotivação, empregos mais atrativos, o ambiente de trabalho, a insatisfação, a falta de benefícios, a falta de desenvolvimento e crescimento dos colaboradores, o relacionamento ruim entre colegas e superiores, as más condições de trabalho, dentre outros. Neste sentido, a rotatividade, se não for analisada e eliminada, pode gerar impactos financeiros e de produtividade que podem interferir de forma negativa na empresa.

A pesquisa Tendências de Talentos (2015) revela que o salário ainda é o fator mais importante na hora de mudar de emprego. De acordo com o estudo, 49% dos brasileiros entrevistados responderam que o fator remuneração é o primeiro motivo que os fariam mudar de trabalho. A segunda motivação apontada foi o desenvolvimento profissional, com 43%. Em terceiro lugar, com 41%, ficou oportunidade de avanço na carreira.

Portando, este estudo justifica-se pela importância em conhecer os fatores que motivam e geram satisfação às pessoas em seu local de trabalho, de forma a retê-los, visando a valorização do capital humano e desta forma, melhorando a produtividade da empresa.

O objetivo geral deste trabalho foi analisar o quanto são importantes os investimentos em capital humano, de forma a incentivar os colaboradores, para alavancar o processo produtivo e, ao mesmo tempo, garantir a retenção dos mesmos nas empresas de serviços na cidade de Horizontina-RS. Os objetivos específicos desse estudo constituem-se em:

a) conceituar e destacar a importância da valorização do capital humano nas empresas;

- b) relacionar o custo-benefício das práticas de valorização humana nas empresas;
- c) verificar e relacionar o que motiva as pessoas a ficarem nos empregos e;
- d) identificar e apresentar as principais práticas de valorização do capital humano realizadas nas empresas de Horizontina.

Assim sendo, o trabalho foi estruturado da seguinte forma: além desta introdução, incluir-se a revisão da literatura, a metodologia empregada, apresentação e análise dos resultados obtidos da pesquisa de campo, as considerações finais, as referências utilizadas e o questionário em anexo.

2 REVISÃO DA LITERATURA

O referencial teórico é o embasamento do acadêmico para a realização da pesquisa. Neste contexto, o referencial abordará a definição de organização e capital humano para, a partir disso, compreender melhor o porquê é importante à valorização do capital humano pelas empresas como forma de retenção dos colaboradores na cidade de Horizontina, RS.

Constam neste trabalho também informações sobre a forma de valorização do capital humano nas organizações: qualificação, qualidade de vida no ambiente de trabalho, motivação, benefício, treinamento, clima organizacional, saúde e segurança no trabalho. Além disso, confere-se destaque a Teoria das necessidades de Maslow pelo fato de defender as teorias históricas e contemporâneas de motivação e a Teoria ERG por se tratar de uma melhoria da Teoria de Maslow.

2.1 A ORGANIZAÇÃO E A GESTÃO DE PESSOAS

Segundo Lacombe e Heilborn (2003), organização é um grupo de pessoas que se constitui de forma organizada para atingir objetivos comuns. Incluem-se nesta definição as empresas, universidades, hospitais, escolas, creches, associações culturais, partidos políticos, sindicatos, clubes, condomínios, cooperativas, famílias, organizações não governamentais, associações de classes profissionais, corporações militares, associações de moradores de bairro, entre outros.

Ainda de acordo com Lacombe e Heilborn (2003), o papel das organizações é executar as atividades na sociedade moderna. As pessoas nascem em hospitais, são educadas em escolas e trabalham em organizações. Tiram grande parte de sua satisfação material, social e cultural em organizações.

Conforme França (2006), as organizações só conseguirão destaque frente aos concorrentes se tiverem um comportamento organizacional baseado em ações, atitudes e expectativas humanas bem definidas no ambiente de trabalho. A análise concretizada sobre a importância do indivíduo nas organizações fortalece o conhecimento entre empresa, colaborador e cliente, faz com que todas as partes desenvolvam-se no mercado atual eficientemente, tornando modelos e exemplos para os concorrentes.

E nas organizações que constitui um grupo de pessoas de forma organizada é necessária também uma boa gestão de pessoas. Segundo Chiavenato (2008), o contexto de gestão de pessoas é formado por pessoas e organizações. O trabalho toma considerável tempo das vidas e dos esforços das pessoas, que dele dependem para a subsistência e sucesso pessoal. Separar o trabalho da existência das pessoas é muito difícil, se não quase impossível diante da importância e do impacto que nelas provocam.

Para Chiavenato (2008), as pessoas dependem das organizações para atingir seus objetivos grupais e individuais. E para as pessoas, as organizações constituem o meio através do qual elas podem alcançar vários objetivos pessoais, com custo mínimo de tempo, de esforço e conflito. Sem organização e sem pessoas certamente não existiria Gestão de Pessoas.

Ainda conforme Chiavenato (2008), a empregabilidade é indicada pela capacidade das pessoas em conquistar e manter seus empregos e pela capacidade das empresas em desenvolver e utilizar as habilidades intelectuais e competências individuais de suas partes. Além dos elementos levados em conta nos vários modelos de planejamento de Recursos Humanos, existem fatores como absenteísmo, rotatividade e mudanças no quesito da força de trabalho. Estes fatores provocam fortes alterações no planejamento de Gestão de Pessoas.

Chiavenato (2008, p.88) descreve os fatores que são levados em conta no planejamento de Recursos Humanos:

- a) Absenteísmo: Ter um funcionário nem sempre quer dizer, tê-lo trabalhando durante todo o tempo no horário de trabalho. Sendo o oposto da presença, absenteísmo é a frequência ou duração do tempo perdido quando os colaboradores não comparecem ao trabalho.
- b) Rotatividade de Pessoal: A rotatividade de pessoal é o resultado da saída de alguns colaboradores e a entrada de outros para substituí-los no trabalho.
- c) Força de Trabalho: Um dos fatores mais afetados pela automação e mudanças organizacionais, a força de trabalho, levou à busca de mão-de-obra especializada, habilidade polivalente, criativa, voltada para participar e solucionar problemas.

Os elementos humanos da organização são aqueles capazes de aprender, mudar, inovar e fornecer o impulso criativo que bem motivado pode assegurar a sobrevivência da organização no longo prazo (BONTIS, et. al., 1999; PYLE, 1970).

Sendo assim, o sucesso do desempenho de cada organização esta baseado basicamente na qualidade do capital humano dos indivíduos.

2.2. VALORIZAÇÃO DO CAPITAL HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Os aspectos intangíveis são muitas vezes citados como sinônimos de capital intelectual. Considerando a definição de Edvinsson e Malone (2000), o capital intelectual é composto pelo capital humano (combinação dos conhecimentos, capacidades e experiências que os empregados individualmente têm para concretizar uma dada tarefa) e pelo capital estrutural (definido como tudo o que fica na organização, quando o pessoal não se encontra nela, sendo marcas, patentes, estrutura organizacional).

Ainda com Edvinsson e Malone (2000), o capital estrutural resulta do capital humano. É fundamental que a organização saiba transformar as inovações produzidas pelos recursos humanos em ativos para os quais a empresa tenha direitos de propriedade, enquanto que a economia de trabalho acumula em uma relação positiva entre capital humano do individuo (nível acadêmico e experiência) e rendimento (salário).

Conforme Sveiby (1997), o capital humano é um dos ativos intangíveis mais importantes que as organizações têm, sendo o fator chave no desempenho das sociedades do conhecimento. O que distingue uma empresa de outra é a qualificação dos seus empregados e o seu trabalho que consiste fundamentalmente em converter informações em conhecimento, usando as próprias competências como recurso principal.

Como afirma Chiavenato (2003), a maneira como as pessoas são tratadas dentro das empresas vai motivar sua produção. Quando as organizações apenas controlam e reprimem seus funcionários, a tendência é dificultar a capacidade de eles produzirem e inovarem, mas quando é valorizado e incentivado, a propensão é a criação e a inovação constante.

O desafio da nova gestão de pessoas está na importância de valorizar seus colaboradores para que eles sintam encanto no seu ambiente de trabalho, mesmo tendo que desenvolver tarefas complexas, competitivas, fragmentadas e rotineiras. É necessário também que as organizações proporcionem um constante desenvolvimento das habilidades humanas de seus colaboradores, através de

medidas efetivas ao seu progresso, como treinamento, benefícios, incentivos e qualificação, citado por Menezes (2013) e Aragão (2013).

De acordo com Davenport (2001), um trabalhador que agir como investidor de capital humano aplicará seu capital onde puder ter maior retorno. Pensar em trabalhadores como investidores apresenta uma realidade fundamental: investimento e retorno são uma via de mão dupla. O treinamento apresenta um forte investimento em capital humano, o crescente investimento em treinamento torna-se um marco na caminhada que transforma o empregado-custo em empregado-ativo.

Segundo Mourão (2009), a qualificação profissional permite obter resultados para os indivíduos, para as equipes de trabalho e também para as instituições. Essa qualificação pode ocorrer de diversas formas, desde a contratação de estagiários e pessoas de primeiro emprego, até ações de capacitação, como treinamentos em serviços ou investimentos em cursos realizados dentro ou fora da organização. Quando uma organização investe no aumento do grau de escolarização dos seus colaboradores, também está oferecendo uma oportunidade e qualificação.

Ainda de acordo com Mourão (2009), a ligação da formação profissional com o sistema educacional também é fundamental, pois o trabalho é uma forma de inserção na sociedade. A qualificação nas organizações é compreendida como a explicação para êxito ou restrições das pessoas. Treinamento e desenvolvimento é a aquisição metódica de conhecimento capaz de provocar mudanças na maneira de ser e de pensar do indivíduo através da internalização de novos conceitos, valores ou normas e da aprendizagem de novas habilidades.

Após atrair e desenvolver talentos, a organização deve preocupar-se também em retê-los, evitando o aumento da rotatividade dentro da empresa. Quando a instituição perde um talento para o mercado, perde também capital humano, além de todo o tempo e os recursos que foram investidos nesse colaborador, o qual leva também a experiência profissional adquirida durante o seu período de atuação dentro da organização, mencionado por Peloso e Yonemoto (s/a).

Para Chiavenato (2003), organização viável é aquela que não apenas captura e aplica seus recursos humanos adequadamente, mas os que mantêm na organização. Sendo assim, é realmente necessário que a empresa invista também na retenção de talentos.

Para a permanência dos profissionais na instituição, o colaborador deve se sentir motivado em seu local de trabalho. Essa motivação pode se dar através de planos de benefícios sociais, higiene e segurança, relações sindicais, treinamento, benefícios, qualificação, entre outros (PELOSO e YONEMOTO (s/a)).

Quando o colaborador entra em uma organização ele assume a responsabilidade de respeitar suas regras, valor e cultura, além de se dispor a cumprir atividades pertinentes ao cargo que ocupa. A retribuição pelos trabalhos realizados é a contrapartida da empresa, beneficiada pelos serviços prestados por esta pessoa. Assim, é estabelecida uma relação de troca. Trocas são utilizadas por organizações, para atrair, reter e incentivar seus empregados e pelos empregados como uma forma de adquirir recursos apropriados para satisfazer as necessidades pessoais bem como de seus familiares, citado por Siqueira (1995).

2.3.1 Salário

Considera-se o salário como uma forma de remuneração aos colaboradores em contrapartida ao trabalho realizado. O salário funciona como um estímulo momentâneo, onde um ganho extra proporciona uma satisfação que logo depois é esquecida, de acordo com Silva (2010).

Para Chaguri (2000), embora o salário possa não contribuir para a elevação do nível de satisfação, ele constitui um entrave para o sucesso de programas internos de melhoria na organização. Investir nas políticas de remuneração é algo que inevitavelmente influencia a permanência ou a saída dos colaboradores, pois vivemos em uma sociedade plenamente capitalista, onde o dinheiro é essencial para a manutenção da vida cotidiana.

A compensação é uma das ferramentas mais poderosas na busca pela retenção de talentos, já que aborda o aspecto financeiro, o qual é um forte atrativo para os colaboradores. Entretanto, a permanência dos funcionários na organização não se restringe apenas à remuneração salarial, abrangem também, bens intangíveis, como condição de trabalho, perspectiva profissional, relacionamento interpessoal com a equipe de atuação, benefícios, qualidade de vida, treinamento, entre outros, citado por Peloso e Yonemoto (s/a).

2.3.2 Treinamento

De acordo com Dessler (2003), o treinamento pode ser definido como o conjunto de métodos usados para transmitir aos funcionários novos e antigos, as habilidades necessárias para o desempenho do trabalho. Os métodos de treinamento também têm acompanhado o desenvolvimento das técnicas de gestão de pessoas. Os treinamentos têm deixado de serem apenas teóricos e técnicos, para assumir uma metodologia que proporcione maior aplicabilidade dos conceitos que foram abordados durante o processo de capacitação.

De acordo com Chiavenato (2004, p. 52):

Gerir talento humano esta se tornando indispensável para o sucesso das organizações. Ter pessoas não significa necessariamente ter talentos. E qual a diferença entre pessoas e talentos? Um talento é sempre um tipo especial de pessoa. E nem sempre toda pessoa é um talento. Para ter talento a pessoa precisa ter algum diferencial que a valorize.

O treinamento e desenvolvimento humano não devem ser encarados pela empresa como gasto, mas como investimento no capital humano, o qual trará retorno para a própria instituição. Treinar um colaborador traz à empresa um novo talento, dando em contrapartida maior produtividade e eficiência à empresa, tornando-a destaque em relação a outras (CHIAVENATO, 2004).

2.3.3 Clima Organizacional

Segundo Chiavenato (2009), o conceito de clima organizacional surge em decorrência do conceito de motivação como importante aspecto do relacionamento entre pessoas e organizações. A adaptação entre satisfazer as necessidades e manter o equilíbrio individual se relaciona a satisfação da necessidade fisiológica e de segurança (necessidades vegetativas) e a satisfação das necessidades sociais, de estima e auto realização (necessidades superiores). Como a satisfação das necessidades superiores é dependente de outras pessoas, torna-se importante compreender a natureza do ajustamento ou desajustamento das pessoas. O ajustamento varia de uma pessoa para a outra e, de um momento para outro.

Ainda de acordo com o mesmo autor, o clima organizacional relaciona-se com a motivação dos membros da organização. Quando os participantes sentem-se

motivados dentro da organização, proporciona satisfação, animação, interesse e colaboração. Quando ocorre a baixa motivação, sendo por frustração ou barreiras a satisfação das necessidades individuais, o clima organizacional tende à baixa. O clima organizacional baixo é caracterizado por desinteresse, insatisfação, apatia, agressividade, tumulto, depressão.

“As pessoas deixam os seus empregos por causa de um impulso interno de aperfeiçoamento, ou quando as condições de trabalho não lhe são confortáveis” (HERMAN, 1993, p. 20). Segundo o autor, o clima organizacional é um fator de grande importância devido à produtividade de um funcionário que aumenta quando ele se encontra em um ambiente confortável, ambiente em que ele se sinta valorizado na função exercida.

2.3.4 Saúde e Segurança no Trabalho

Para Chiavenato (2009), a saúde e a segurança no trabalho constituem uma das principais bases para a preservação da força de trabalho adequada. A higiene do trabalho é o conjunto de regulamentos e procedimentos, visando à proteção da integridade física e mental do trabalhador, preservando-o dos riscos de saúde essenciais as tarefas do cargo e ao ambiente físico onde são executadas.

Ainda conforme Chiavenato (2009), segurança no trabalho são um conjunto de medidas técnicas, educacionais, médicas e psicológicas utilizadas para prevenir acidentes. Os serviços de segurança têm por finalidade estabelecer normas e procedimentos, colocando em prática os recursos possíveis para a prevenção de acidentes.

De acordo com Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2001), criar e manter um ambiente de trabalho seguro e saudável é fundamental para as empresas que zelam pela sua imagem e preocupam-se com os crescentes custos decorrentes dos acidentes de trabalho e das doenças profissionais. O investimento aplicado à área do ambiente de trabalho resulta em maior produtividade e melhor qualidade de vida para os empregados.

Higiene e segurança do trabalho contribuem de forma muito importante para a retenção de talentos, visando o bem estar e a segurança do colaborador no seu ambiente de trabalho, valorizando a vida e dando enfoque nas pessoas, citado por Peloso e Yonemoto (s/a).

2.3.5 Qualidade de vida no trabalho

Tomando a definição de Walton (1975), qualidade de vida no trabalho (QVT) é o atendimento de necessidades e pretensão humana calcada na ideia de humanização e responsabilidade social da empresa. As empresas que atual com responsabilidade social, além de se preocupar com a qualidade de vida de seus trabalhadores, devem programar suas ações de gestão.

França (1996) define que indicadores são ferramentas de planejamento e decisão que permitem clareza de critérios, facilidades de levantamento, de compreensão e de comparação. Os indicadores são critérios que auxiliam as empresas a tomar decisões estratégicas para que seus funcionários possam ter condições melhores em seus ambientes de trabalho e fora deles.

2.3.6 Motivação

Entende-se por motivação como sendo o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta. A intensidade se refere a quanto esforço a pessoa depende, porém não é capaz de levar a resultados favoráveis, a menos que seja conduzida em uma direção que beneficie a organização. A motivação tem uma dimensão de persistência, esta é uma medida de quanto tempo uma pessoa pode manter seus esforços. Os indivíduos motivados se mantêm na realização da tarefa até que seus objetivos sejam atingidos, citado por Robbins (2002).

Ainda de acordo com Robbins (2002), a década de 1950 foi um período frutífero para o desenvolvimento de conceitos sobre motivação. Três teorias específicas foram formuladas, sendo hoje muito interrogáveis em termos de sua validade. Essas teorias ainda são as explicações mais conhecidas sobre a motivação dos trabalhadores. São conhecidas como a hierarquia das necessidades, as teorias X e Y e a teoria de dois fatores, que são:

- a) Teoria da hierarquia das necessidades: Na medida em que cada necessidade (fisiológica, segurança, social, estima, auto realização) é atendida, a próxima se torna dominante.
- b) Teoria X e teoria Y: Douglas McGregor propôs duas visões do ser humano: uma negativa, chamada de teoria X, e outra positiva, chamada de teoria Y. A visão que os executivos têm da natureza dos seres humanos se baseia em agrupamentos que tendem moldar seu

próprio comportamento.

c) Teoria de dois fatores: A crença de que a relação de uma pessoa com seu trabalho são básicos, e de que essa atitude pode determinar o seu sucesso ou fracasso (ROBBINS, 2002, p.153).

2.3.6.1 Teoria das Necessidades de Maslow

De acordo com Ferreira, Demutti e Gimenez (2010), na década de quarenta, Abraham Maslow (1908-1970) anuncia a sua teoria sobre motivação e fundamentou a Teoria das Necessidades. Maslow defende que todas as teorias históricas e contemporâneas de motivação se unem na consideração das necessidades, impulsos e estados motivadores.

Ainda com Ferreira, Demutti e Gimenez (2010), a teoria de Maslow propõe que os fatores de satisfação do ser humano dividem-se em cinco níveis dispostos em forma de pirâmide que é constituída pelas necessidades de nível alto, representantes da busca pela individualização do ser, das necessidades sociais, de estima e de auto realização.

Robbins (2002, s/p) define cada um dos níveis de necessidade da seguinte forma:

- a) Fisiológica: inclui fome, sede, abrigo, sexo e outras necessidades corporais.
- b) Segurança: inclui segurança e proteção contra danos físicos e emocionais.
- c) Sociais: incluem afeição, aceitação, amizade e sensação de pertencer a um grupo.
- d) Estima: inclui fatores internos de estima, como respeito próprio, realização e autonomia; e fatores externos de estima, como status, reconhecimento e atenção.
- e) Auto-realização: a intenção de tornar-se tudo aquilo que a pessoa é capaz de ser, inclui crescimento, autodesenvolvimento e alcance do próprio potencial.

Figura 1: Pirâmide da Teoria das Necessidades de Maslow.



Fonte: Robbins (2002, s/p).

As necessidades de nível baixo são satisfeitas a partir de fatores extrínsecos. Já as necessidades de nível alto, são satisfeitas a partir de fatores intrínsecos, que de acordo com Bergamini (2008), refere-se à necessidade de auto realização, que representa a busca de individualização. Maslow defende que as necessidades de nível alto jamais conseguirão ser completamente satisfeitas, mantendo-se sempre como de força motivacional, citado por Robbins (2002).

Bergamini (2008) afirma que a teoria das necessidades de Maslow teve irrestrita aceitação, embora, paradoxalmente, tenha sido apoiada em evidências insuficientes de pesquisa empírica. O seu princípio e enunciado não sofrem praticamente nenhuma comprovação que testasse a sua validade na prática.

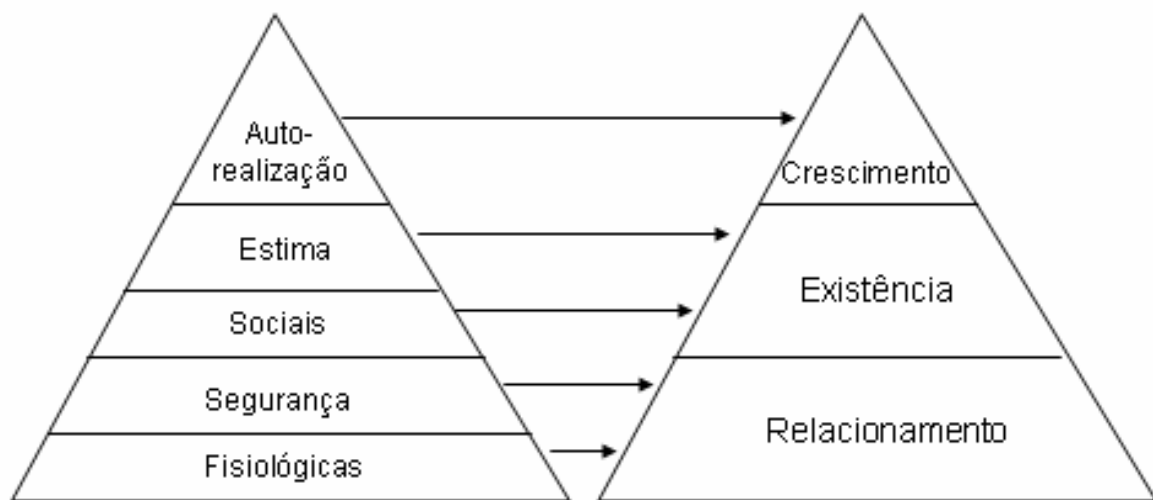
2.3.6.2 Teoria das Necessidades de Existência, Relacionamento e Crescimento (ERG).

Essa teoria transforma os cinco grupos motivacional de Maslow em apenas três: existência, relacionamento e crescimento. A teoria da Necessidade de Existência, Relação e Crescimento, dada por ERG, foi baseada na Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow, porém com a intenção de melhor alinhamento a pesquisa empírica, segundo Robbins (2002). Segundo Robbins

(2002) as necessidades de nível baixo levam a um desejo de satisfazer as necessidades de nível alto.

A teoria de ERG admite que mais de uma necessidade possa estar ativa ao mesmo tempo; se uma necessidade de nível alto for reprimida, o desejo de satisfazer outra de nível mais baixo aumentará. A segunda diferença citada constitui o que Robbins (2002) chamou de frustração-regressão. Conceito que vai de encontro à ideia defendida por Maslow ao dizer que um indivíduo ficaria em um determinado nível de necessidade até este ser atendido em sua plenitude.

Figura 2: Pirâmide de Maslow comparada à ERG.



Fonte: Adaptado de Robbins (2002).

As evidências demonstram que as pessoas em culturas diferentes classificam as necessidades de maneiras diversas. Assim como a teoria de Maslow, a teoria de ERG não possui dados relevantes de pesquisas empíricas que a valide.

Outro indicador da Qualidade de Vida no Trabalho são os benefícios, de acordo com Robbins (2002). Dentre eles têm-se os benefícios flexíveis, que são planos que permitem aos funcionários escolher uma lista de opções de benefícios. A ideia é permitir que cada funcionário escolha seu pacote de acordo com suas próprias necessidades e situações. Essa ideia gerou uma diversificação do perfil dos funcionários e de suas necessidades.

2.3.7 Benefício

Chiavenato (2003, p. 99) discorre sobre a importância dos planos de benefícios sociais para a organização e para os colaboradores:

O salário pago em relação ao cargo ocupado constitui somente uma parcela do pacote de compensação que as organizações costumam oferecer a seus empregados. A remuneração geralmente é feita de muitas outras formas, além do pagamento de salário: parte da remuneração total é constituída de benefícios sociais compondo por custos de manter o funcionário que pesam sobre as organizações. Aliás, um dos custos de maior relevância e importância para as organizações é representado pela remuneração – direta ou indireta – de seus empregados, em todos os níveis hierárquicos. A remuneração direta (salário) é proporcionada ao cargo ocupado, enquanto a remuneração indireta (serviços e benefícios sociais) é geralmente comum para todos os empregados, independente do cargo ocupado.

No caso do custo benefício, as empresas dão opções aos empregados de como elaborar o próprio pacote de benefícios e também colocam o empregador em posição de controlar seus gastos. Como os custos dos benefícios aumentam de ano para ano, o empregador pode decidir que parte daquele custo adicionado será absorvida pela companhia e que parte será paga pelos funcionários, citado por Silva (2010).

3 METODOLOGIA

Para Santos (2005), a pesquisa é a forma que a ciência possui para aceitar a realidade baseado na experiência. A maneira de proceder em uma pesquisa é descrever a realidade. Os métodos e técnicas apropriados exigem habilidades do investigador para escolher o mais recomendado em seu estudo, permitindo alcançar com facilidade e tranquilidade os objetivos e metas desejadas.

O método de abordagem utilizado neste trabalho foi o dedutivo. Segundo Santos (2005), as fases principais deste método são a evidência, a análise, a síntese e a enumeração. O método dedutivo tem suas teorias com enfoque em uma situação geral para explicar as peculiaridades e chegar a uma conclusão.

Tendo como base o objetivo da pesquisa, a mesma se classifica como uma pesquisa exploratória, tornando-o mais explícito, claro. Inicialmente foi realizado um estudo bibliográfico aprofundado sobre as formas de valorização do capital humano, benefícios e motivação. O estudo apontou o ponto de partida para a pesquisa de campo, pois foi possível identificar as principais práticas de valorização do capital humano e fatores motivacionais.

Utilizou-se também a pesquisa descritiva, buscando estudar a satisfação da população envolvida, que no caso são os funcionários das empresas da cidade de Horizontina, RS, sendo as seis primeiras empresas do setor de serviços, selecionadas com o auxílio de uma lista disponibilizadas pela prefeitura da cidade de Horizontina, RS, e utilizando como limitador da pesquisa o número de empregados, independente de sexo, idade, escolaridade, renda ou função, buscando analisar o nível de satisfação em seu local de trabalho.

Para a execução da pesquisa foi utilizado o método quantitativo, com a finalidade principal de identificar as práticas de valorização adotadas pelas empresas prestadoras de serviços. Utilizou-se, também, a abordagem qualitativa de forma em que ocorrem as interpretações dos dados observados e que o estudo possa ser aplicado, trazendo melhorias, como a produtividade, o bem estar e a lucratividade para as empresas. Os dados foram coletados através de questionário.

O questionário foi aplicado aos funcionários das empresas prestadoras de serviços da cidade de Horizontina/RS, foi entregue aos superiores ou agente de Recursos Humanos, onde os mesmo distribuíram aos colaboradores e depois de respondidos foi devolvido aos superiores sendo encaminhada a autora deste

trabalho, em um total de 133 questionários, dos quais 63 não responderam. A escolha por empresas do setor de serviços foi devido ao tema do trabalho elaborado, pois funcionários que se sentem valorizados conseguem melhor atender o público em geral, para a partir daí atingir o objetivo proposto pela empresa, sendo utilizadas seis empresas prestadoras de serviços que mais empregam na cidade de Horizontina, contendo de 11 a 100 colaboradores.

O questionário tinha como função principal identificar a visão que os colaboradores possuem em relação às práticas de valorização do capital humano realizado pelas empresas do setor de serviços na cidade de Horizontina e, a partir daí, poder verificar se isto é um fator gerador de retenção dos colaboradores.

Para conceituar e destacar a importância da valorização do capital humano pelas empresas foi realizado uma pesquisa bibliográfica, em livros, artigos e publicações. Sendo possível observar as diferentes formas de valorização do capital humano, considerando a valorização de seu capital como o fator chave na relação funcionário versus empresa.

Através da pesquisa bibliográfica e da pesquisa de campo, buscou-se relacionar o custo benefício das práticas de valorização humana nas empresas, onde as empresas entrevistadas investem em benefícios e em contrapartida seus funcionários encontram-se satisfeitos em seu local de trabalho.

Verificou-se e relacionou-se o que motiva as pessoas a ficarem nos empregos foi atingido através da revisão da bibliografia explorada e relacionando-se com a pesquisa de campo realizada, e através deste processo pode se identificar o que os trabalhadores buscam em seu local de trabalho, identificando o melhor investimento para a retenção de talentos dentro de uma empresa.

Buscou-se identificar e apresentar as principais práticas de valorização do capital humano realizadas nas empresas do setor de serviços de Horizontina através da pesquisa de campo realizada em seis empresas do setor de serviços na cidade de Horizontina.

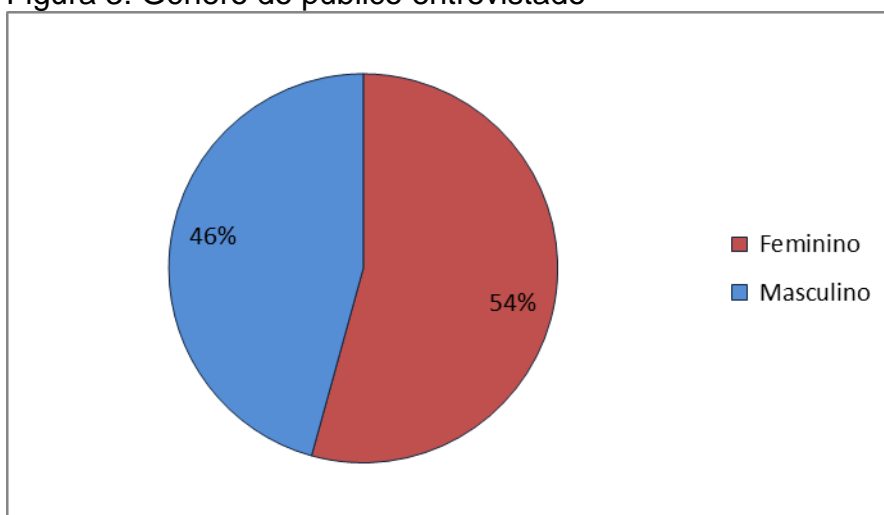
A seguir, apresenta-se os dados analisados obtidos pela pesquisa de campo com o objetivo de verificar as formas de valorização utilizado pelas empresas prestadoras de serviços entrevistadas do ponto de vista dos funcionários.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS resultados

Neste capítulo foram apresentados os dados e as análises dos resultados obtidos com a pesquisa de campo realizada em seis empresas do setor de serviços na cidade de Horizontina. A pesquisa abrange empresas que possuem entre 11 a 100 funcionários, sendo que, de 133 questionários, apenas 70 foram entregues respondidos no período de 01 de Setembro a 15 de Outubro de 2015. Foram elaborados 18 gráficos representados pelas 18 questões, tendo como foco a valorização do capital humano pelas empresas prestadoras de serviços.

Na primeira questão consiste o gênero de cada entrevistado. Na figura 3, pode-se observar a distribuição desta variável entre os entrevistados.

Figura 3: Gênero do público entrevistado

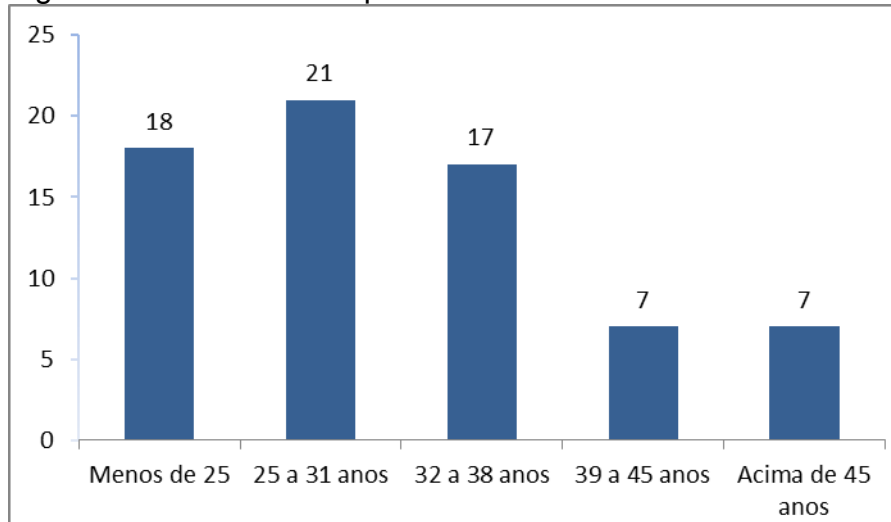


Fonte: Autor (2015).

Pode-se verificar que a maioria dos entrevistados, sendo 54%, foi do sexo feminino e 46% do sexo masculino, ou seja, 38 mulheres e 32 homens. Estes dados são muito importantes para destacar o quão é visível a presença da mulher no mercado de trabalho, principalmente em empresas do setor de serviços, levando em consideração estas empresas entrevistadas.

Além do gênero é importante saber a faixa etária dos funcionários das empresas entrevistadas. Na figura 4, pode-se analisar a distribuição desta variável entre os entrevistados.

Figura 4: Faixa etária do público entrevistado

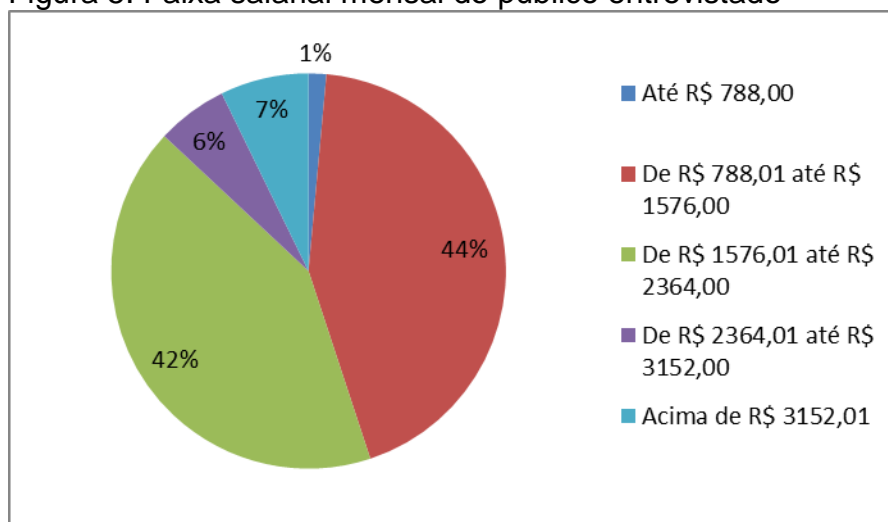


Fonte: Autor (2015).

Percebe-se que a maioria das pessoas entrevistadas tem idade entre 25 a 31 anos, com o total de 21 pessoas, seguido das pessoas com menos de 25, totalizando 18 pessoas e, em seguida, de 32 a 38 anos, sendo um total de 17 pessoas. Trata-se de pessoas jovens que estão no início de sua carreira profissional. Empatadas, com um total de 7 pessoas, trata-se de pessoas com idade entre 39 a 45 anos e acima de 45 anos, sendo pessoas com maior tempo de empresa.

Como o tema trata de valorização do capital humano e uma das variáveis da valorização é o salário, foi elaborada também uma questão referente a faixa salarial dos funcionários das empresas de serviços da cidade de Horizontina. Na figura 5, pode-se observar a renda destes funcionários.

Figura 5: Faixa salarial mensal do público entrevistado

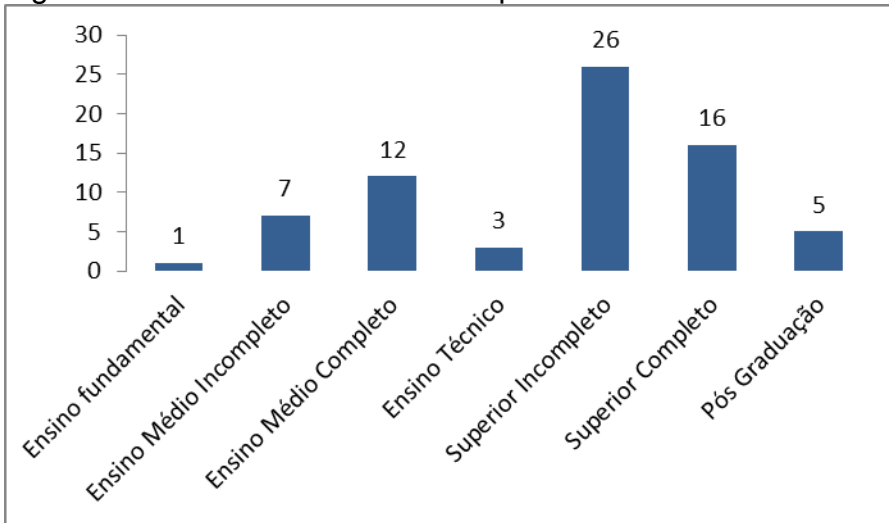


Fonte: Autor (2015).

Pode-se analisar que a maioria dos entrevistados, com 44%, sendo 30 pessoas, trata-se de funcionários que recebem de R\$ 788,01 até R\$ 1.576,00, ou seja, entre 1 e 2 Salários Mínimos. Em seguida, 42% dos entrevistados, sendo 29 pessoas, recebem de R\$ 1.576,01 até R\$ 2.364,00, entre 2 e 3 Salários Mínimos. Com 7%, mais precisamente 5 pessoas, recebem acima de R\$ 3.152,01, 5 Salários Mínimos. Atingindo 6%, 4 pessoas, recebem de R\$ 2.364,01 até R\$ 3.152,00, entre 4 e 5 Salários Mínimos. E com apenas 1 %, tratando-se de apenas 1 pessoa, recebe menos de R\$ 788,00, valor referente a 1 Salário Mínimo.

Além do salário ser um fator importante para a permanência de um funcionário em uma determinada empresa, também existem outras variáveis de fator motivador para que isto ocorra. Sabe-se que a educação é um fator essencial para o mercado de trabalho, obtendo área de melhor preferência e, com isto, o acesso a uma maior faixa salarial, contribuindo no desenvolvimento econômico e social familiar.

Figura 6: Grau de escolaridade do público entrevistado

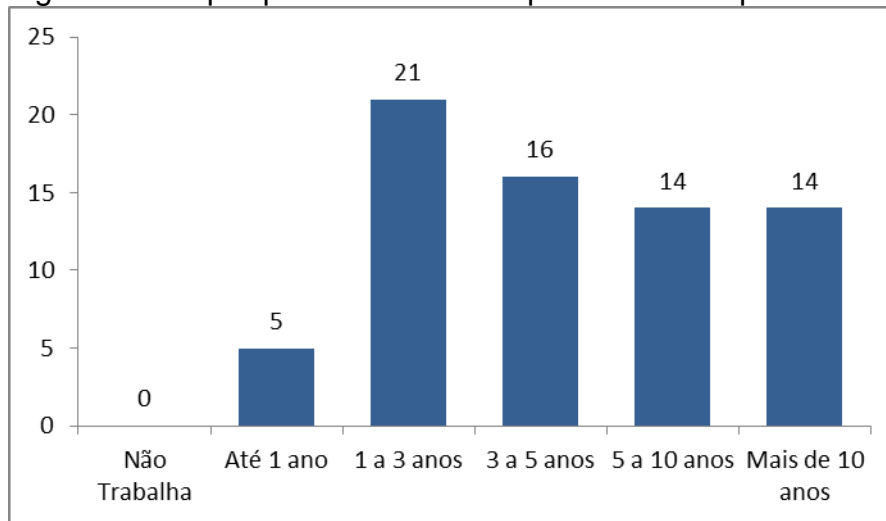


Fonte: Autor (2015).

Através do gráfico 6 pode-se identificar o nível de escolaridade de cada entrevistado, apenas 5 pessoas possuem Pós Graduação, 16 pessoas possuem o Ensino Superior Completo e o maior numero de entrevistados possuem o Ensino Superior Incompleto, com 26 pessoas. Isto demonstra que as pessoas estão buscando no ambiente escolar uma boa qualificação profissional, procurando estar melhor preparados para o mercado de trabalho, tornando-os mais competitivos nas empresas. Com Ensino Médio Completo há um total de 12 pessoas e Ensino Médio Incompleto totaliza 7 pessoas, 3 pessoas com Ensino Técnico e apenas 1 pessoa possui o Ensino Fundamental.

Assim como o funcionário busca conhecimento fora de seu ambiente de trabalho, também adquire experiência dentro da empresa, e este se dá com o tempo que o mesmo se encontra dentro da empresa, afinal cada situação que passa é um aprendizado. Na figura 7, pode-se verificar o tempo em que o entrevistado trabalha na empresa atual.

Figura 7: Tempo que trabalha na empresa atual do público entrevistado

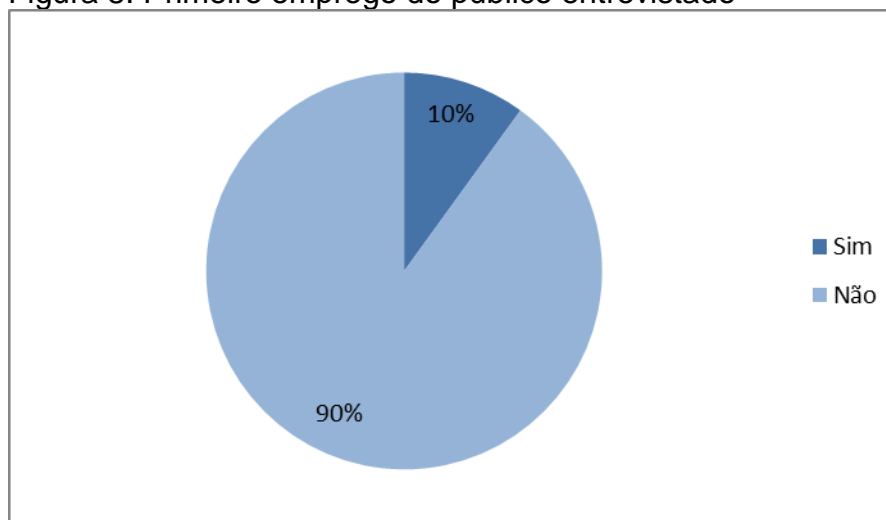


Fonte: Autor (2015).

Neste gráfico pode-se analisar o tempo de trabalho na empresa atual. Lidera a pesquisa de 1 a 3 anos com 21 pessoas, de 3 a 5 anos, são 16 pessoas, logo após de 5 a 10 anos e acima de 10 anos são 14 pessoas. Até 1 ano de empresa, são 5 pessoas. De modo geral, são pessoas que já conhecem a política empresarial e se encontram com uma boa experiência nas empresas.

A próxima questão indica se o entrevistado está em seu primeiro emprego ou não. Na figura 8, pode-se observar este resultado.

Figura 8: Primeiro emprego do público entrevistado



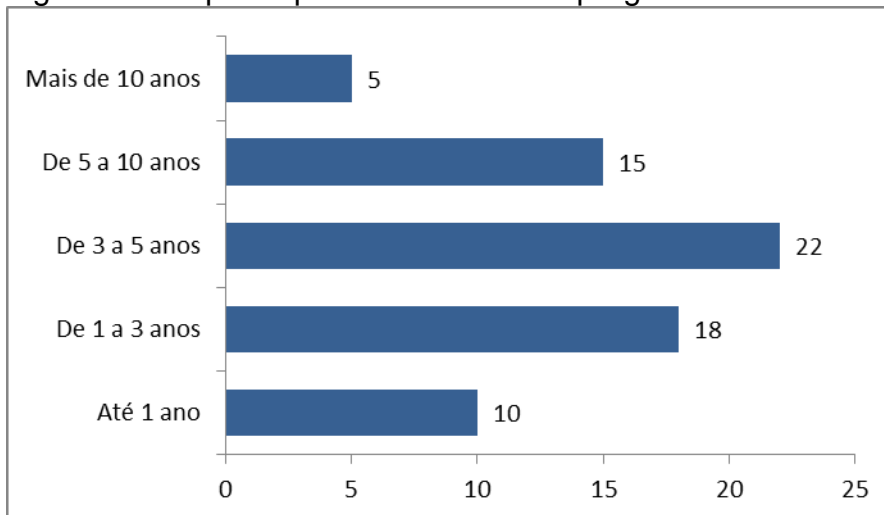
Fonte: Autor (2015).

Percebe-se que 90% dos que responderam essa questão são pessoas que não estão em seu primeiro emprego, trata-se de 63 funcionários que já conheciam o

mercado de trabalho antes de entrar na empresa atual. E 10% são pessoas que estão iniciando sua vida profissional dentro desta empresa, totalizando o número de 7 funcionários.

Para os que responderam que “não está em seu primeiro emprego”, ocasionou uma segunda questão, onde se perguntou o tempo que permaneceu no emprego anterior, originando uma incógnita para melhor diagnóstico do funcionário valorizado e retido em seu local de trabalho. A figura 9 fornece os dados do tempo em anos, em que o funcionário permaneceu em seu emprego anterior.

Figura 9: Tempo de permanência no emprego anterior do funcionário entrevistado



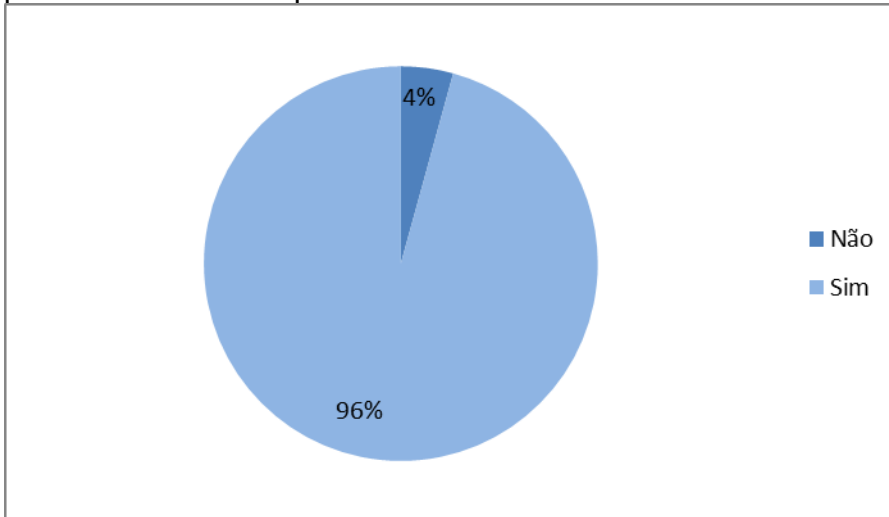
Fonte: Autor (2015).

Os resultados mostram que 22 pessoas permaneceram de 3 a 5 anos no emprego anterior, demonstrando que são pessoas que concretizam o vínculo empregatício. Logo após, 18 pessoas permaneceram de 1 a 3 anos e 15 pessoas com 5 a 10 anos no emprego anterior, um tempo bom para conhecer a empresa e por motivos pessoais, buscar algo que mais lhe agrada. Foram 10 pessoas que responderam que ficaram até 1 ano e 5 pessoas que responderam que permaneceram por mais de 10 anos, um número interessante diante das demais oportunidades existentes.

As empresas funcionam por meio dos funcionários, ou seja, as pessoas se empenham no dia-a-dia nos empregos e representam uma parte muito importante da organização. Para mantê-los é necessário que as empresas tenham um diferencial perante as demais e para que isto ocorra existem benefícios para que os

funcionários sintam-se valorizados. Na figura 10, é apresentado se a empresa onde os funcionários pesquisados atuam oferece benefícios pelo trabalho desempenhado.

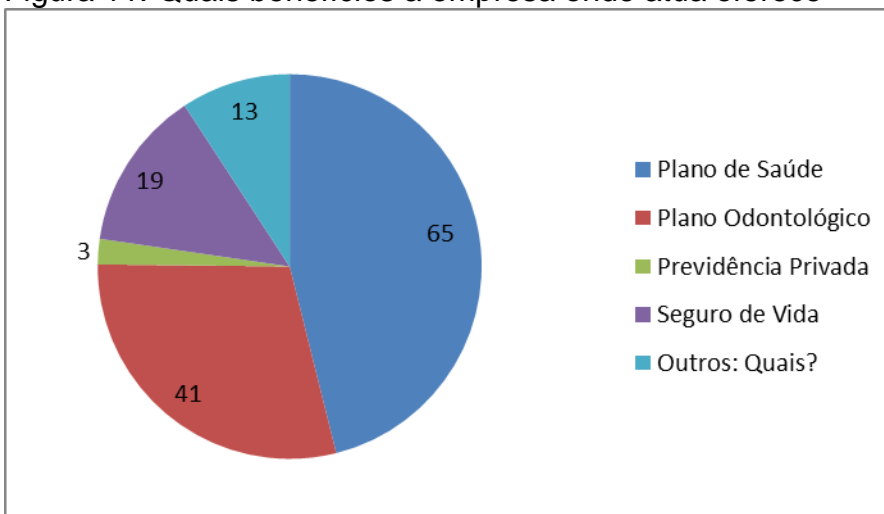
Figura 10: A empresa onde os funcionários pesquisados atuam ofertam benefícios pelo trabalho desempenhado



Fonte: Autor (2015).

Na figura 10, pode-se observar o percentual da resposta fundamentada na oferta ou não dos benefícios oferecidos pelas empresas aos seus funcionários. Com resposta de sim ou não, 96% responderam que a empresa fornece benefícios, sendo um número de 67 pessoas, e apenas 4%, ou seja, 3 pessoas responderam que a empresa não oferece nenhum tipo de benefício.

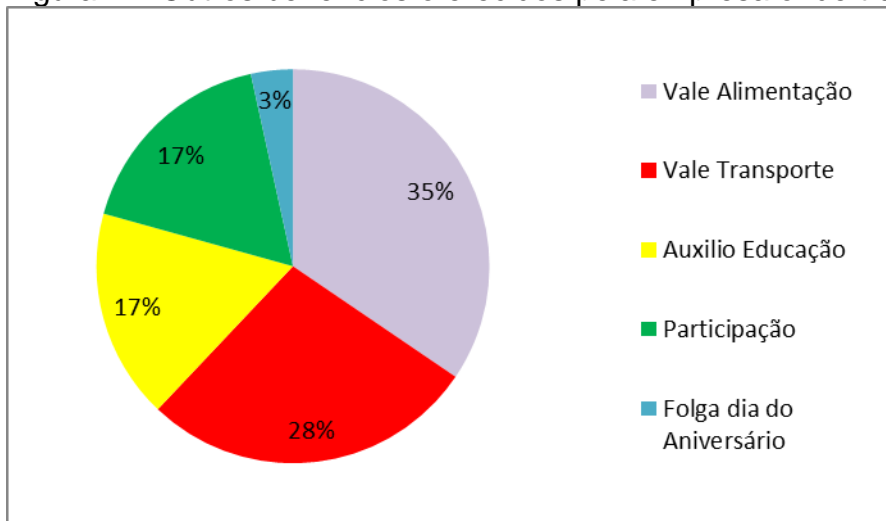
Figura 11: Quais benefícios a empresa onde atua oferece



Fonte: Autor (2015).

Aos que responderam que sim, são oferecidos benefícios, veio à tona então uma segunda questão, quais benefícios são ofertados pelas empresas, ilustrado na figura 11 (sem percentual). Pode-se observar que a maioria das pessoas marcaram plano de saúde, sendo 65 pessoas, 41 pessoas marcaram plano odontológico, em terceiro mais marcado foi seguro de vida, com 19 marcações, 13 assinalaram outro e 3 pessoas marcaram previdência privada.

Figura 12: Outros benefícios oferecidos pela empresa onde trabalha

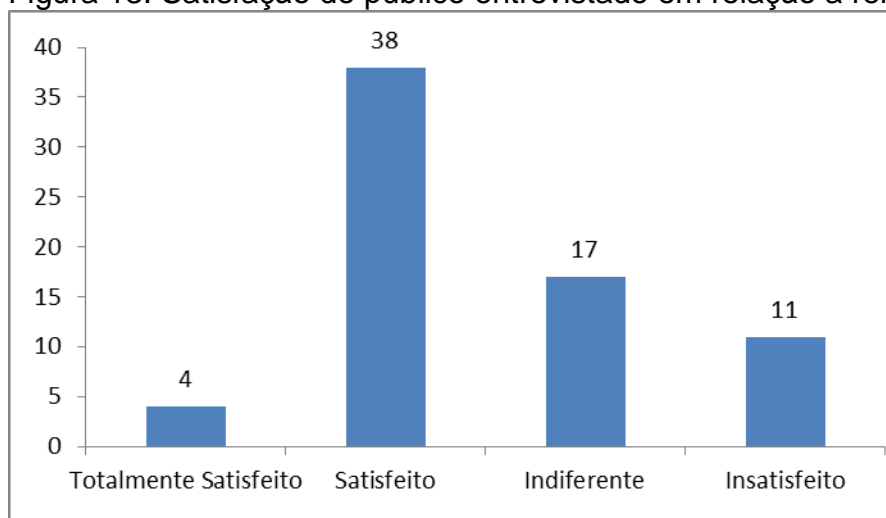


Fonte: Autor (2015).

Para as 13 pessoas que apontaram outro benefício e descreveram os benefícios ofertados pela empresa, a figura 12 ilustra os resultados apontados. Representado por 35%, o benefício que mais apareceu foi vale alimentação, marcado por 10 pessoas, 28% (8 pessoas) disse que trata-se de vale transporte, participação e auxílio educação possuem o mesmo número de pessoas, sendo 5 pessoas representadas pelos 17%, e apenas 1 pessoa possui o benefício de folga no dia do aniversário, representado por 3%.

Assim como os benefícios, o salário contribui para o aumento na produtividade e para o sucesso nos programas internos na organização. Sendo assim, uma das formas de consolidar a valorização de um funcionário é através da remuneração. Desta forma, na figura 13 buscou-se saber o nível de satisfação dos funcionários das empresas, em relação ao salário.

Figura 13: Satisfação do público entrevistado em relação a remuneração salarial

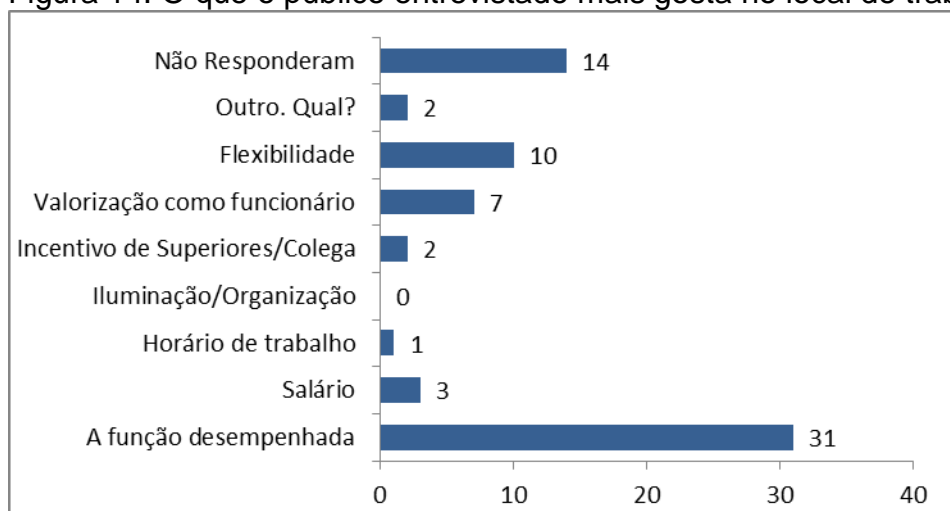


Fonte: Autor (2015).

Pode-se perceber que 38 pessoas estão satisfeitas com o salário que estão recebendo em seu local de trabalho, simbolizando um total de 54% dos entrevistados. A satisfação torna-se um estímulo ao trabalho, além do aperfeiçoamento dos resultados. Na variável indiferente encontram-se 17 pessoas, representado por 24% estes, não estão satisfeitos nem insatisfeitos com sua remuneração. Com 16% dos entrevistados, ou seja, 11 pessoas estão insatisfeitos com o salário, onde acreditam que seus esforços não estão sendo valorizados pela empresa como deveria. E 4 pessoas, representado por 6% dos funcionários, estão totalmente satisfeitos, motivados pela remuneração, possivelmente encontram em seu local de trabalho o bem estar.

A figura 14, tratando-se da próxima questão, refere-se à variável que os funcionários entrevistados mais gostam em seu local de trabalho, sendo oito opções e mais uma onde abriu espaço para uma variável não citada de acordo com o que melhor se encaixa na resposta.

Figura 14: O que o público entrevistado mais gosta no local de trabalho

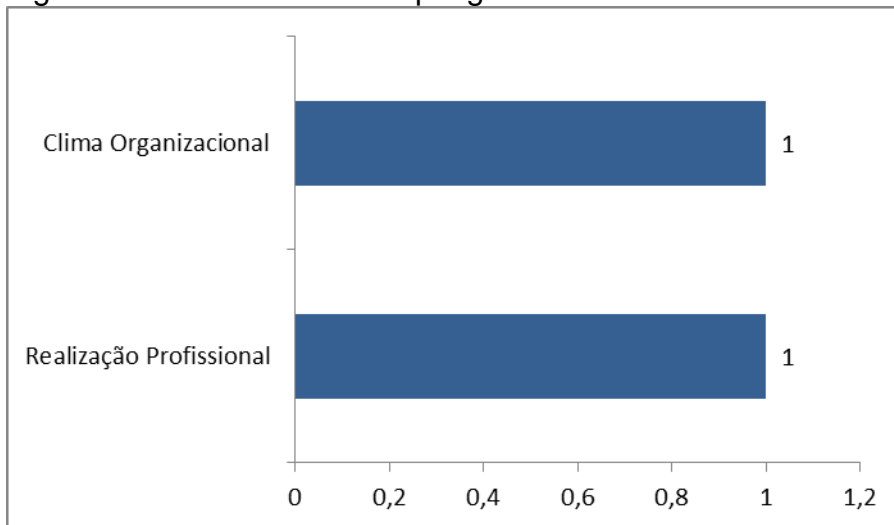


Fonte: Autor (2015).

A figura 14 evidencia o que as pessoas mais gostam em seu local de trabalho, onde 31 pessoas destacam que o que mais gostam em seu local de trabalho é a função desempenhada. Nesta questão, 14 pessoas não responderam ou anularam a questão.

Com 10 pessoas, a terceira opção mais apontada foi a flexibilidade da empresa, 7 pessoas destacaram a valorização como funcionário, sem deixar de citar que é o tema deste trabalho, 3 apontam o salário disponibilizado pela empresa, 2 pessoas responderam que gostam do incentivo de superiores e colegas, 2 pessoas assinalaram na opção outro, dando espaço para novas alternativas, e apenas 1 pessoa marcou que o que mais gosta em seu local de trabalho foi o horário de trabalho.

Figura 15: Outra alternativa que gosta no local de trabalho

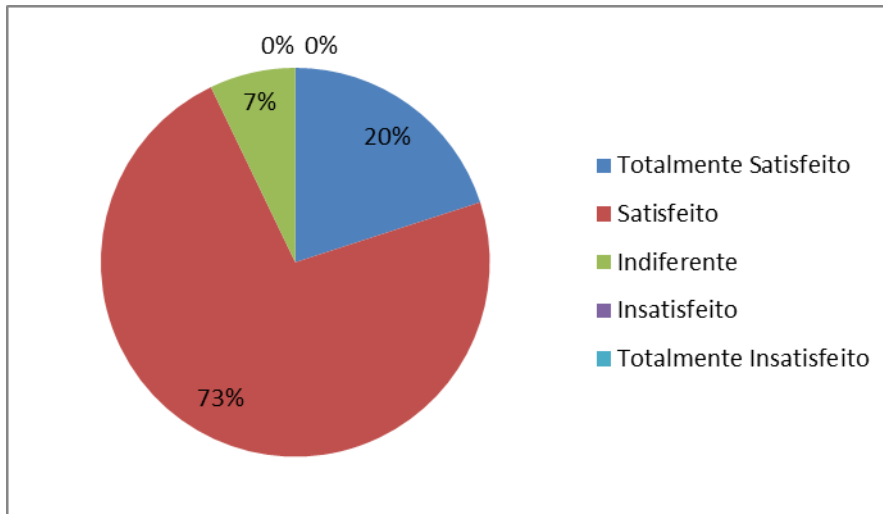


Fonte: Autor (2015).

Na figura 15 aparece a alternativa de outro fator que mais gosta em seu local de trabalho, onde 2 pessoas optaram pela opção outro. Desta forma, pode-se abrir espaço para o público se expressar com suas próprias perspectivas, e chegando a uma melhor viabilidade da pesquisa. Uma pessoa descreveu que o que mais gosta em seu local de trabalho foi o clima organizacional e 1 pessoa descreveu a realização profissional.

Como a alternativa mais marcada pelos funcionários destas seis empresas foi à função desempenhada como fator que mais gosta dentro de seu local de trabalho, a próxima pergunta trata justamente do nível de satisfação em relação à função desempenhada na empresa. Na figura 16 pode-se analisar esse nível de satisfação.

Figura 16: Satisfação do público entrevistado em relação a função desempenhada atualmente no local de trabalho

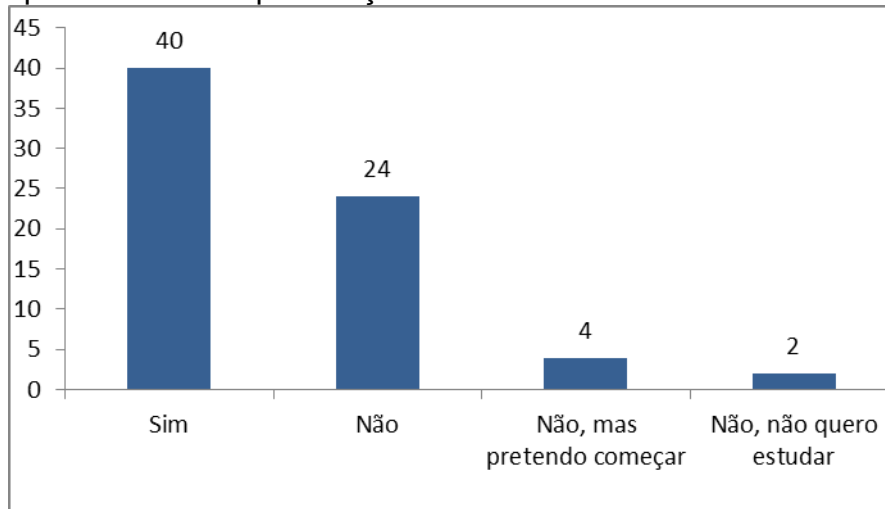


Fonte: Autor (2015).

Na figura 16 pode-se analisar que 73% dos que responderam esta pergunta se encontram satisfeitos em relação à função que estão desempenhando em seu local de trabalho, totalizando 51 pessoas, resultando na grande maioria e influenciando também para a satisfação de modo geral em seu local trabalho. Com a variável de totalmente satisfeitos foram 20% dos entrevistados, totalizando um número de 14 funcionários, é um número de pessoas considerado baixo em comparação a questão anterior, e com 7%, tratando de 5 funcionários, são pessoas que marcaram como indiferente, nem satisfeitos nem insatisfeitos com a função desempenhada em seu local de trabalho.

A qualificação torna-se um primeiro passo para atingir os objetivos propostos dentro de uma empresa ou no mercado de trabalho, para alcançar a área desejada, conseguir o emprego desejado, atingir a satisfação profissional ou até mesmo ser bem sucedido, que é o que cada um deseja na vida profissional. É necessário sempre estar atualizado, estudando e buscar o conhecimento em cursos e técnicas a serem utilizadas no dia-a-dia. Para este fim, buscou-se saber se os funcionários das empresas analisadas estão fazendo algum tipo de curso ou se pretendem começar um em breve. Na figura 17, pode-se analisar o interesse dos funcionários em cursos para melhor qualificação.

Figura 17: Quantidade de funcionários entrevistados que estudam ou fazem algum tipo de curso de qualificação

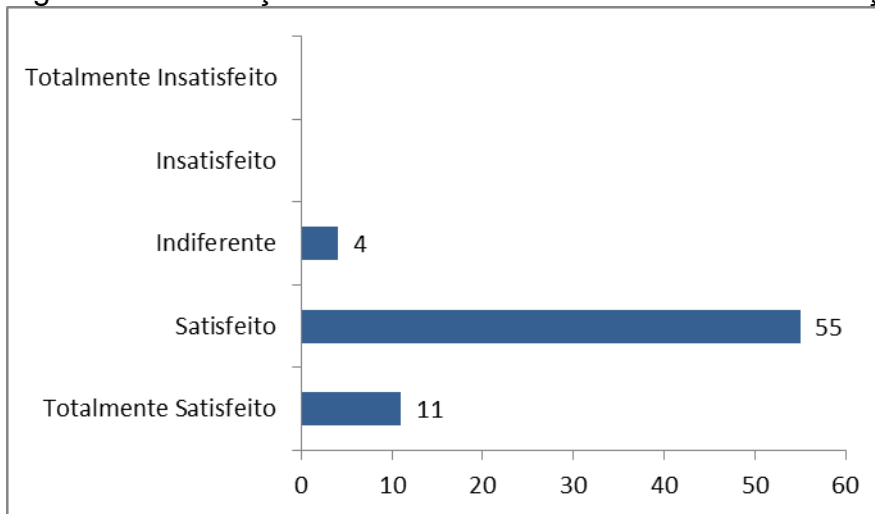


Fonte: Autor (2015).

Pode-se perceber que 40 pessoas responderam sim, que estão estudando, considera-se um número baixo, são 57% apenas estudantes, sendo quase metade os que não estão estudando, visto que o estudo hoje é de suma importância no mercado de trabalho. Com um total de 24 pessoas, a segunda resposta mais apontada foi os que não estão estudando. Como havia outras duas opções ao que não estavam estudando, uma em que “pretende voltar” e outra “não quero estudar”, os que responderam apenas não, se adaptaria de acordo com o curso e a situação envolvida no momento, 4 responderam que não estão estudando, mas pretende começar e apenas 2 pessoas responderam que não estão estudando, que não quer estudar.

Neste trabalho, buscou-se destacar as formas de valorização do capital humano dentro das empresas. Sendo um dos fatores mais importantes para estas variáveis, procurou-se saber o nível da satisfação dos funcionários em relação a seu atual emprego. Na figura de número 18 pode-se analisar como os funcionários das empresas pesquisadas se encontram referente a satisfação de modo geral, em seu local de trabalho.

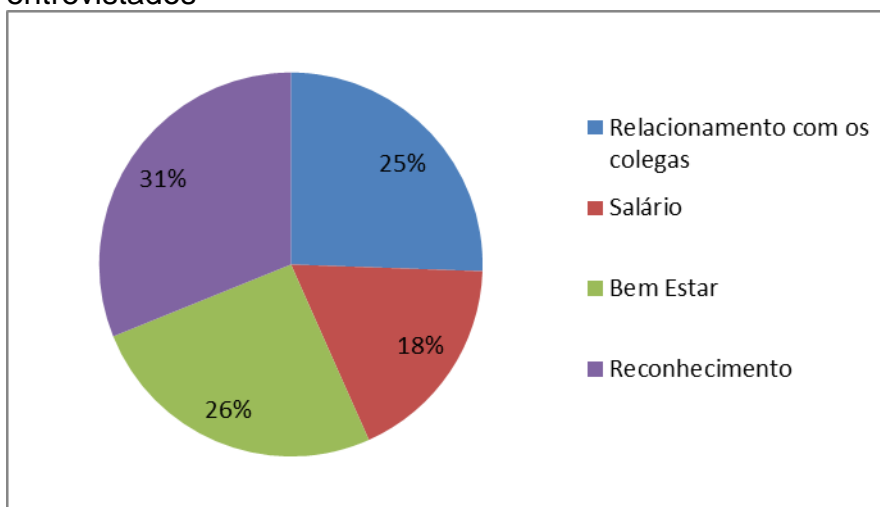
Figura 18: Satisfação dos funcionários entrevistados em relação ao atual emprego



Fonte: Autor (2015).

Observa-se que 55 pessoas estão satisfeitas em seu local de trabalho, o que torna estas empresas adequadas e atraentes para se trabalhar. Com a variável totalmente satisfeitos foram 11 pessoas a responder e apenas 4 responderam que o nível de satisfação é indiferente. Insatisfeitos e totalmente insatisfeitos ninguém marcou, resultando em um aspecto favorável para as empresas pesquisadas. Melhorando a viabilidade deste estudo e justificando esta resposta tão positiva, a próxima questão, também pessoal, buscou saber qual é a variável considerada mais importante no ambiente de trabalho, ilustrado na figura 19.

Figura 19: O fator mais importante no ambiente de trabalho para os funcionários entrevistados

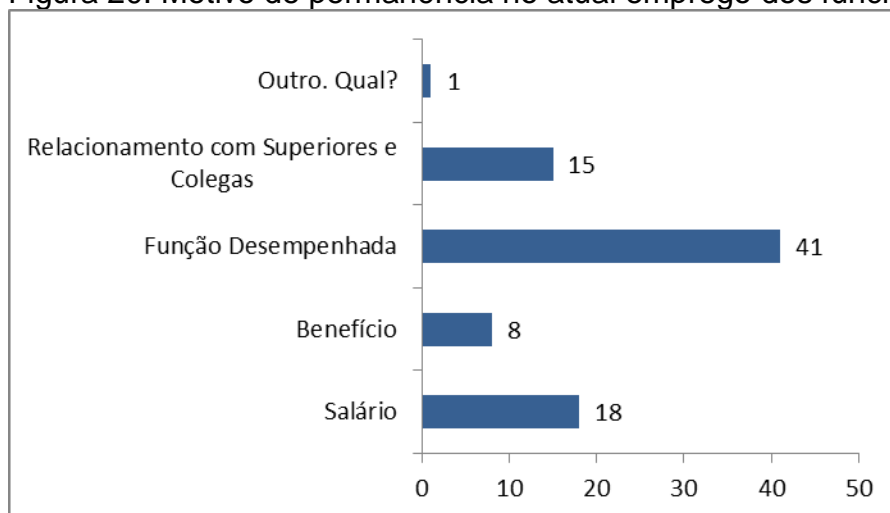


Fonte: Autor (2015).

Com o gráfico em forma de pizza, fica simples de analisar que as respostas foram bem distribuídas. Em primeiro lugar, com 31% dos entrevistados, o mais importante no ambiente de trabalho é o reconhecimento como funcionário, partindo tanto de superiores, quanto de colegas. Em segundo lugar encontra-se o bem estar, com 26%, sendo que um resultado bem próximo com 25% dos entrevistados e em terceiro lugar encontra-se o relacionamento com os colegas e, por último, apenas em quarto lugar, com 18% dos entrevistados está o salário. Com essa análise percebe-se que diante das quatro variáveis presentes na pesquisa o salário não é o mais importante e sim o reconhecimento como pessoa e/ou profissional, bem estar e relações interpessoais.

A rotatividade de pessoal não é um fator muito atraente dentro de uma empresa, além de gerar custos desnecessários, ocorre também conflito entre funcionários, transformando em menos horas produtivas. Assim também se busca saber o motivo da permanência dos funcionários nas empresas analisadas. Para isso, originou a pergunta: por que você permanece no atual emprego?

Figura 20: Motivo de permanência no atual emprego dos funcionários pesquisados



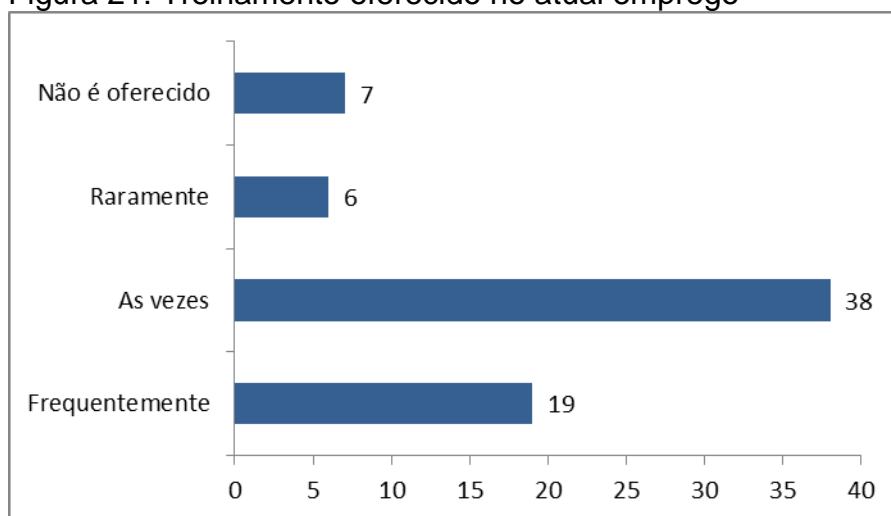
Fonte: Autor (2015).

Novamente, a função desempenhada atinge o maior número de apontamentos, totalizando 41 funcionários, sendo esta variável predominante como o motivo de permanência dos funcionários. Nestas seis empresas analisadas. Mesmo o salário não sendo o fator mais importante no ambiente de trabalho, ele está em um bom posicionamento e 18 pessoas responderam que é o responsável

pela permanência dos funcionários na empresa. São 15 pessoas que mantêm o emprego pelo relacionamento com superiores e colegas, 8 pessoas permanecem pelos benefícios oferecidos pela empresa e apenas 1 pessoa apontou a opção outro, mas não deixou por escrito qual seria este outro fator.

Para a empresa ter um profissional qualificado, trazendo assim retorno à empresa, é necessário treina-lo para que em alguma situação distinta dentro da empresa ele possa resolver internamente, sem precisar chamar terceiros, gerando custos não planejados. O treinamento é necessário para o funcionário, assim ele consegue desempenhar sua função sem incorrer em muitos erros, incluindo um investimento maior sobre ele e a empresa se mantém segura diante de alguns equívocos sistêmicos. Com o intuito de saber se as empresas estão investindo em seus funcionários, elaborou-se uma pergunta onde o tema era justamente o oferecimento de treinamento dentro da empresa, evidenciado na figura 21.

Figura 21: Treinamento oferecido no atual emprego

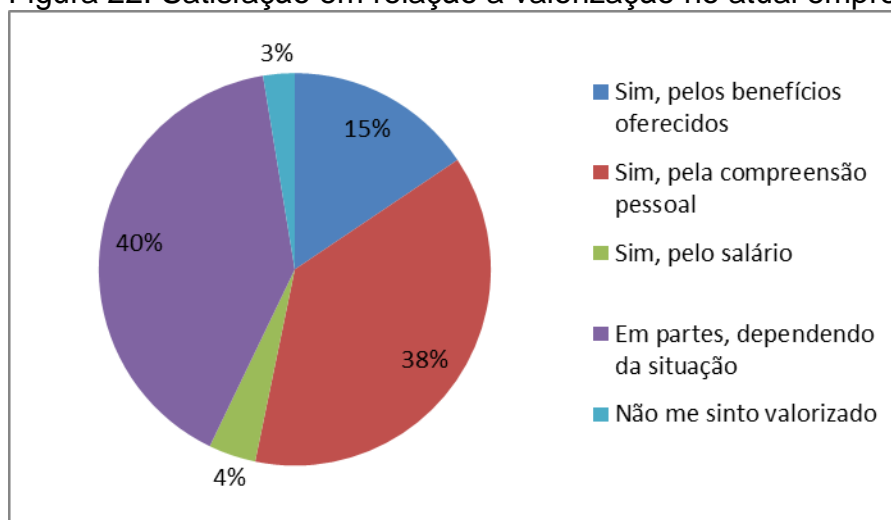


Fonte: Autor (2015).

Através da figura 21, é possível perceber que 38 funcionários responderam que as vezes é oferecido treinamento, 19 funcionários responderam frequentemente, raramente foi respondido por 6 pessoas e apenas 7 responderam que não é oferecido nenhum tipo de treinamento. É importante destacar também que o treinamentos varia de área e função, algumas funções exigem mais treinamento do que as demais, motivo desta resposta “às vezes”, sendo que também é um bom resultado para as empresas entrevistadas.

Sabendo que o tema deste trabalho é a valorização do capital humano precisa-se buscar dentro das empresas se os funcionários se sentem valorizados. Com a finalidade de analisar esta questão, foi elaborada a pergunta ilustrada na figura 22.

Figura 22: Satisfação em relação a valorização no atual emprego

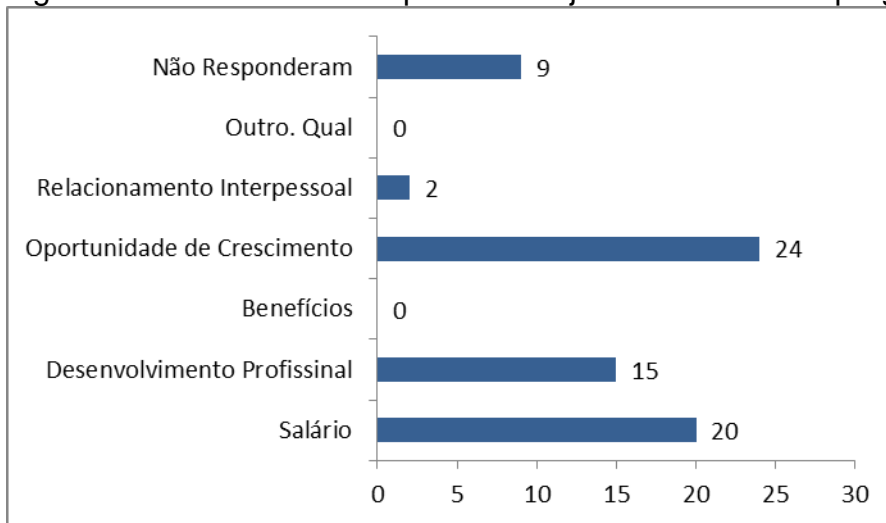


Fonte: Autor (2015).

Boa parte dos entrevistados responderam que se sentem valorizados em parte, totalizando 40% dos funcionários, e 38% responderam que sim, pela compreensão pessoal, considerando pontos positivos para estas seis empresas e relatando que a valorização do seu pessoal é fundamental para o desenvolvimento da empresa. A valorização pelos benefícios oferecidos foi assinalada por 15% dos entrevistados, 4% identificaram a valorização pelo salário, e 3% das pessoas não se sentem valorizadas.

Sabendo o nível de satisfação destes funcionários, o que mais gostam em seu local de trabalho, o sentimento de valorização, o motivo da permanência em seu local de trabalho, os benefícios ofertados, a satisfação em relação à remuneração, basta saber também o fator motivador para a troca de emprego.

Figura 23: Fator motivador que faria ou já fez trocar de emprego



Fonte: Autor (2015).

Conforme evidenciado na figura 23, 24 funcionários responderam que o fator que o faria trocar de emprego é a oportunidade de crescimento, tanto pessoal, quanto profissional ou social, é um fator envolvente. 20 pessoas responderam que o salário fariam com que trocassem de emprego; 15 pessoas trocariam pelo desenvolvimento profissional e 2 trocariam pelo relacionamento interpessoal; outro, não teve nenhuma marcação, e 9 pessoas não responderam ou anularam a questão.

Através desta pesquisa evidenciou-se que 78% dos entrevistados, sendo 55 pessoas, estão satisfeitas em seu local de trabalho. Sabe-se que para atingir bons resultados é necessário satisfação e determinação partindo tanto da empresa quanto dos funcionários. Ademais para uma harmonia, é necessário que a empresa valorize seu funcionário e faça essa valorização valer a pena.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho buscou apresentar e analisar as diferentes formas de valorização do capital humano dentro das empresas, que neste caso analisou empresas do setor de serviços na cidade de Horizontina. Para o melhor entendimento deste assunto, foi buscado em bibliografias e artigos as maneiras que as empresas podem utilizar para que seus funcionários sintam-se valorizados e produzam em uma escala maior. Foi realizada uma pesquisa de campo para analisar se essa valorização está ocorrendo nas empresas pesquisadas.

Considerando a Teoria das Necessidades de Maslow, onde os fatores de satisfação do ser humano dividem-se em cinco níveis dispostos em forma de pirâmide à medida que um nível de necessidade é atendido, o próximo torna-se dominante, quando aplicada na empresa, apresenta a tendência crescente de preferências em relação ao nível de escolaridade. Assim sendo, quanto maior o tempo de estudo, maior serão as necessidades sentidas nelas.

A remuneração é um aspecto que pode decidir a permanência de um colaborador em seu ambiente de trabalho, porém existem também os benefícios ofertados pela empresa, onde o funcionário dá valor a uma organização que proporcione, além de uma remuneração justa, benefícios motivadores de forma agradável e satisfatória, no estudo, isso ficou claro analisando as figuras de número 10 e 18.

As empresas podem investir em planos de benefícios sociais para seus trabalhadores e proporcionar mais uma forma de remuneração para seus funcionários, não resumindo somente em retorno financeiro, envolvendo outros tipos de benefícios como, treinamento, saúde e segurança no trabalho, qualidade de vida e motivação, no estudo, foi evidenciado observando as figuras de número 11 e 12.

O investimento no conhecimento do indivíduo dentro das organizações tem sua contribuição para a produtividade e também para o futuro do indivíduo, assim sendo, o benefício muitas vezes, é bem mais expressivo que o salário, visto que a produtividade das pessoas dentro das empresas geram resultados positivos.

O objetivo principal deste trabalho foi analisar o quanto é importante os investimentos em capital humano, de forma a incentivar os funcionários, alavancando o processo produtivo e garantindo a retenção dos mesmos nas empresas do setor de serviços de Horizontina. Este foi atingido pela análise da

pesquisa de campo realizada, onde as empresas pesquisadas investem no capital humano de seus funcionários através de benefícios ofertados, resultando na satisfação de grande parte dos mesmos e, ao mesmo tempo retendo-os, justificando-se o período em anos que eles se encontram no emprego atual, no estudo a maioria tem de 1 a 3 anos e 3 a 5 anos de empresa.

O primeiro objetivo, sendo conceituar e destacar a importância da valorização do capital humano pelas empresas, foi alcançado através da pesquisa bibliográfica efetuada. De acordo com os autores citados, pode-se observar as diferentes formas de valorização do capital humano sendo salário, benefícios, saúde e segurança no trabalho, treinamento ou qualidade de vida no trabalho, desde que os funcionários sintam-se valorizados e obtenham o bem estar em seu local de trabalho.

O segundo objetivo, que é relacionar o custo benefício das práticas de valorização humana nas empresas foi comprovado pela pesquisa de campo, evidenciado pelo questionário, onde 96% das empresas entrevistadas investem em benefícios e, em contrapartida, a maioria dos funcionários encontra-se satisfeito em seu local de trabalho não apenas com o salário ofertado pela empresa, mas também com a oferta de benefícios indiretos. Para a empresa deixa de se tornar um custo, para se transformar em investimento.

O terceiro objetivo foi verificar e relacionar o que motiva as pessoas a ficarem nos empregos. Através da bibliografia explorada pode se verificar com a pesquisa de campo, visualizou-se que o segundo fator motivador que faria ou já fez o funcionário trocar de emprego é o salário, sendo apontado por 28% dos colaboradores pesquisados, também citado neste trabalho como forma de valorização do capital humano, estando atrás apenas da oportunidade de crescimento, esta, por sua vez, foi o mais citado, sendo oportunidade de crescimento com 35%.

O quarto objetivo, que foi identificar e apresentar as principais práticas de valorização do capital humano realizadas nas empresas estudadas do setor de serviços de Horizontina foi alcançado através da pesquisa de campo realizada para as empresas pesquisadas e demonstradas nas análises deste trabalho, onde as principais práticas de valorização evidenciadas foram: plano de saúde, com 65 funcionários que usufruem deste benefício, 41 pessoas recebem o plano odontológico, 19 pessoas recebem seguro de vida, e 3 pessoas possuem plano de

previdência privada, além de vale alimentação, vale transporte, auxílio educação e participação nos lucros das empresas.

A política de benefícios ofertada por estas seis empresas do setor de serviços torna-se motivador e gera contentamento nos funcionários que consideram este tipo de prática importante para a permanência deles na empresa. Isto se evidencia no tempo de serviço dos atuais colaboradores e a satisfação com o salário recebido.

Em resposta ao problema de pesquisa, como a valorização do capital humano pode influenciar ou promover a retenção das pessoas nas organizações, através da pesquisa evidenciou-se que 96% dos entrevistados têm benefícios nas empresas que trabalham atualmente, onde 78% dos pesquisados estão satisfeitas em seu local de trabalho, o que se tornam empresas adequadas e atraentes para se trabalhar. Outro fator importante a se considerar é que 60% das pessoas estão entre satisfeitas e totalmente satisfeitas com o salário que estão recebendo em seu local de trabalho. Com relação a função que estão desempenhando em seu local de trabalho, 93% dos que responderam se encontram entre satisfeitos e totalmente satisfeitos. Já em relação ao tempo em que estes funcionários estão no emprego atual, 40% dos pesquisados estão entre 5 anos ou acima de 10 anos , considerado este um bom tempo de empresa. Tudo isso indica que os funcionários entrevistados estão satisfeitos e, por isso permanecem em seus empregos, o que vem em contrapartida com a retenção dos funcionários de uma empresa.

Este trabalho cujo objetivo foi analisar a importância do investimento em capital humano trouxe o estudo das diferentes formas de valorização de um colaborador pela empresa onde atua de forma a motiva-lo trazendo melhorias produtivas e lucrativas à empresa, resultando também em seu próprio bem estar, fato importante para o desenvolvimento da empresa e harmonia interpessoal quando se trata do vínculo superior versus funcionários.

REFERÊNCIAS

BERGAMINI, C. W. **Motivação nas organizações**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BONTIS, N.; DRAGONETTI, N. C., JACOBSEN, K.; ROOS G. **A caixa de ferramentas do conhecimento**. Vol. 17, n.º 4, Agosto, p. 391-402, 1999.

CHAGURI, Reinaldo. **Manual prático da remuneração moderna**. São Paulo: LTR editora, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Remuneração, benefícios e relações de trabalho: como reter talentos na organização**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

_____. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 2. Ed., ver. E atual. Rio de Janeiro: Campus, Elsevier Publishing Company, 2004.

_____. **Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

_____. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. 9. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

DAVENPORT, Thomas O. **O capital Humano: O que é e porque as pessoas investem nele; tradução Rosa S. Krausz**. São Paulo: Nobel, 2001.

DESSLER, Gary. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2003.

EDVINSSON, L. e MALONE, M. S. **O Capital intelectual: Como identificar e calcular o valor dos recursos intangíveis de sua empresa**. Ed. Gestão, Arcelona, 2000.

FERREIRA, Andre; DEMUTTI, Carolina Medeiros e GIMENEZ, Paulo Eduardo Oliveira. **A Teoria das necessidades de Maslow: A influência do Nível Educacional Sobre a sua Percepção no Ambiente de Trabalho**. XIII Seminário de administração. ISS 2177-3866. Setembro, 2010.

FRANÇA, Ana C. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: um estudo comparativo entre satisfação dos empregados e esforço empresarial nas empresas com certificação ISO9000**. São Paulo, 1996 Tese (Doutorado) – Faculdade de Economia e Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Comportamento Organizacional: conceitos e praticas**. São Paulo: Saraiva 2006.

HERMAN, Roger E. **Como manter os bons funcionários: estratégia para solucionar o grande problema de recursos humanos da década**. São Paulo: Makron Books, 1993.

LACOMBE, Francisco José Masset; HEILBORN, Gilberto Luiz Jose. **Administração: Princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2003.

_____. **Recursos Humanos: Princípios e Tendências**. São Paulo: Saraiva 2006.

_____. **Fundamento de Metodologia Científica**. 5. Ed. São Paulo: Atlas 2003.

MOURÃO, Luciana. **Oportunidade de qualificação profissional no Brasil: reflexões a partir de um panorama quantitativo**. V. 13, n. 1, art. 8. Curitiba, 2009.

MENEZES, Josefa de Fátima e ARAGÃO, Fabiano dos Santos. **Valorização humana como forma de retenção de pessoas nas organizações contemporâneas**. Revista eletrônica da Faculdade José Augusto Vieira. Sergipe, 2013.

PELOSO, Ayslan Cavalcante; YONEMOTO, Hiroshi Wilson. **Atração, desenvolvimento e retenção de talentos**. Universidade de Presidente Prudente, estado de São Paulo, (s/a).

PYLE, W.C. **Contabilidade de Recursos Humanos. Analistas Financeiros Jornal**. Setembro / Outubro , p. 69-78, 1970 .

ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento Organizacional**. São Paulo; Prentice Hall, 2002.

SANTOS, Izequias Estevam dos. **Manual de métodos e técnicas de pesquisa científica**. 5. ed. rev. Atual. E ampl. Niteroi, Rio de Janeiro: Impetus, 2005.

SILVA, Adriano de Oliveira Simão Da. **Remuneração como forma de retenção**. Rio de Janeiro, 2010. Universidade Candio Mendes, instituto a vez do mestre, pós-graduação "Latu Sensu".

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: a análise de um modelo pós-cognitivo**. Brasília, tese (Dourado). Universidade de Brasília, 1995.

SVEIBY, K. E. **A nova riqueza Organizacional** . San Francisco, Berrett - Koehler Publishers , 1997.

TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; FORTUNA, Antônio Alfredo Mello. **Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Fundação Gentúlio Vargas, 2001.

VARGAS, M. R. M. **Treinamento e desenvolvimento: reflexões sobre seus métodos**. Revista de Administração, 31 (2), 126-136, 1996.

WALTON, R. **Critérios para a qualidade de vida. Qualidade de vida no trabalho: problemas e perspectivas estados da arte**, 1975.

APÊNDICE A

PESQUISA DE CONCLUSÃO DE CURSO DA ACADÊMICA SABRINE RAQUEL DOCKHORN DO CURSO DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS DA FACULDADE HORIZONTALINA FAHOR.

TRABALHO: VALORIZAÇÃO DO CAPITAL HUMANO PELAS EMPRESAS DO SETOR DE SERVIÇOS COMO FORMA DE RETENÇÃO DOS COLABORADORES NA CIDADE DE HORIZONTALINA – RS.

1. Gênero

- Feminino
- Masculino

2. Idade

- Menos de 25 anos
- 25 a 31 anos
- 32 a 38 anos
- 39 a 45 anos
- acima de 45 anos

3. Faixa Salarial mensal:

- Até R\$ 788,00
- De R\$788,01 até R\$ 1.576,00
- De R\$ 1.576,01 até R\$ 2.364,00
- De R\$ 2.364,01 até R\$ 3.152,00
- Acima de 3.152,01

4. Grau de escolaridade:

- Ensino Fundamental
- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Médio Completo
- Ensino Técnico
- Superior Incompleto
- Superior Completo
- Pós Graduação

5. Tempo que trabalha na empresa atual

- Não trabalha
- Até 1 ano
- 1 a 3 anos
- 3 a 5 anos
- 5 a 10 anos
- Mais de 10 anos

6. Está no seu primeiro emprego?

- Não Sim

7. Caso a resposta à pergunta anterior for não, quanto tempo você permaneceu no emprego anterior?

- Até 1 ano
- De 1 à 3 anos
- De 3 à 5 anos
- De 5 à 10 anos
- Acima de 10 anos

8. Na empresa onde você trabalha são oferecidos benefícios pelo trabalho desempenhado?

- Não Sim

Quais:

- Plano de Saúde
- Plano Odontológico
- Previdência Privada
- Seguro de Vida
- Outros: Quais _____

9. Com relação à remuneração salarial, você está?

- Totalmente Satisfeito
- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito

() Totalmente Insatisfeito

10. O que você mais gosta do seu local de trabalho? Marque a melhor alternativa.

- () A função desempenhada
- () Salário
- () Horário de trabalho
- () Iluminação/Organização
- () Incentivo de superiores/colegas
- () Valorização como funcionário
- () Flexibilidade
- () Outros. Qual? _____

11. Com relação à função que você vem desempenhando atualmente, você esta?

- () Totalmente Satisfeito
- () Satisfeito
- () Indiferente
- () Insatisfeito
- () Totalmente Insatisfeito

12. Você estuda/faz algum tipo de curso?

- () Sim
- () Não
- () Não, mas pretendo começar
- () Não, não quero estudar

13. Com relação à satisfação com o seu atual emprego, você esta?

- () Totalmente Satisfeito
- () Satisfeito
- () Indiferente
- () Insatisfeito
- () Totalmente Insatisfeito

14. Para você o que é mais importante no ambiente de trabalho?

- Relacionamento com os colegas
- Salário
- Bem estar
- Reconhecimento
- Valorização. De que maneira? _____
- Benefícios
- Outro. Qual? _____

15. Por que você permanece no atual emprego?

- Salario
- Benefícios
- Função desempenhada
- Relacionamento com superiores e colegas
- Outro. Qual? _____

16. No local onde você trabalha, é oferecido treinamento na área atuada?

- Frequentemente
- As vezes
- Raramente
- Não é oferecido

17. Você se considera valorizado no atual emprego? De que forma?

- Sim, pelos benefícios recebidos
- Sim, pela compreensão pessoal
- Sim, pelo salário
- Em partes, depende da situação
- Não me sinto valorizado

18. Qual o fator motivador que faria ou já fez você trocar de emprego? Marque uma alternativa.

- Salário
- Desenvolvimento profissional
- Benefícios

- () Oportunidade de crescimento
- () Relacionamento interpessoal
- () Outro. Qual? _____