

AMBIENTE DE TRABALHO HUMANIZADO, TRANSFORMANDO PROFISSIONAIS.

Rosilene Nunes Boeira¹ - UNESC - lenyn.b@hotmail.com

RESUMO: Este estudo procura identificar os benefícios percebidos pelos profissionais em organizações que promovem ambiente de trabalho humanizado (ATH). A metodologia é de abordagem qualitativa descritiva explicativa. A pesquisa se desenvolve em estudo de caso, e como instrumento para coleta de dados utilizou-se questionário on-line. Os profissionais apresentaram suas percepções de como identificam a humanização no seu ambiente de trabalho. Os resultados indicaram pontos de melhorias que podem ser observados nas considerações finais, bem como, as variáveis positivas pontuadas pelo grupo pesquisado.

Palavras chave: Humanização - ambiente de trabalho - qualidade de vida - trabalho humanizado - gestão de pessoas.

ABSTRACT: This study seeks to identify the benefits perceived by professionals in organizations that promote a humanized work environment (ATH). The methodology is qualitative descriptive explanatory approach. The research is developed in a case study, and an online questionnaire was used as an instrument for data collection. The professionals presented their perceptions of how they identify humanization in their work environment. The results indicated improvement points that can be observed in the final considerations, as well as the positive variables scored by the group studied.

key words: Humanization, Work Environment, Quality of Life - humanized work - people management.

RESUMEN: Este estudio busca identificar los beneficios percibidos por los profesionales en organizaciones que promueven ambiente de trabajo humanizado (ATH). La metodología es de enfoque cualitativo descriptivo explicativo. La investigación se desarrolla en estudio de caso, y como instrumento para la recolección de datos se utilizó un cuestionario en línea. Los profesionales presentaron sus percepciones de cómo identifican la humanización en su ambiente de trabajo. Los resultados indicaron puntos de mejora que pueden observarse en las consideraciones finales, así como las variables positivas puntuadas por el grupo investigado.

Palabras clave: Humanización - ambiente de trabajo - calidad de vida - trabajo humanizado - gestión de personas.

¹ Rosilene Nunes Boeira - Contadora, assist. contábil em Placido serv.contábeis. contadora na empresa Calças Calcutá Ltda. assist. adm. na UNESC. Pós Graduação em andamento MBA Gestão de Pessoas Premium da UNESC.

1. INTRODUÇÃO

Os profissionais que fazem parte das organizações as quais promovem ambiente de trabalho humanizado voltado às pessoas e não somente aos resultados financeiros podem receber benefícios incalculáveis. Trabalhar no que lhe proporciona prazer contribui para que profissionais desenvolvam competências para construir algo de que se orgulhem.

Para Melo (2013) as deteriorações das condições de trabalho podem provocar o adoecimento do trabalhador e do próprio ambiente, estendendo danos inclusive ao ambiente familiar. A realização profissional é parceira da felicidade, bem como da saúde física e mental, segundo Medeiros (2004).

As organizações que percebem a importância de oferecer um ambiente de trabalho humanizado influenciam de forma positiva em vários aspectos internos e externos, entre eles, irá possuir em sua equipe colaboradores alinhados e comprometidos com os objetivos da organização. Assim, o objetivo geral da pesquisa será analisar os principais benefícios obtidos por profissionais que trabalham em organização que promovem ambiente de trabalho humanizado, bem como para as próprias organizações. Nesta pesquisa, serão abordados os objetivos específicos a seguir:

- a) Identificar através de estudos bibliográficos como ambientes de trabalho humanizados contribuem para a qualidade de vida no trabalho: atitudes que podem ser adotadas por organizações para se tornarem mais humanizadas;
- b) Investigar com a pesquisa de campo, as práticas que podem proporcionar ambientes de trabalho humanizados, e seus benefícios percebidos;
- c) Relacionar pelo atendimento ao item “a” e “b” destes objetivos específicos, como ações de incentivo, promoção das relações interpessoais, valorização dos recursos humanos por meio de estratégias motivacionais, podem contribuir para a formação de profissionais altamente capacitados, motivados e produtivos.

Esta pesquisa pretende apresentar os benefícios obtidos por colaboradores que fazem parte de organizações que promovem ambiente de trabalho humanizado, com estudos bibliográficos, artigos e pesquisa de campo, será apresentado como profissionais se sentem em fazer parte deste perfil de ambiente. Como os colaboradores poderão ter um olhar diferenciado para desempenhar seu trabalho,

desenvolvendo-o de maneira prazerosa e estarem motivados a progredirem, ajudando a empresa alcançar melhores resultados.

Que consequências negativas podem ter os profissionais, que se sujeitam a trabalhar em organizações que não oferecem ambientes de trabalho adequado. Como algumas patologias podem ser desencadeadas quando um profissional insiste em estar em uma empresa onde se sente desvalorizado e que tem como única motivação sua remuneração. Neste estudo, serão retratadas as influências positivas para as organizações que oferecem ambientes com esta característica. Como esta prática pode contribuir para o sucesso e a permanência da empresa no mercado.

Como algumas atitudes praticadas pela liderança com sua equipe podem trazer grandes benefícios para a organização, reduzindo a rotatividade de funcionários, criando uma equipe sólida, motivada e comprometida, ofertando melhor qualidade nos produtos e serviços, garantindo desta forma a sustentabilidade dos negócios.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA E METODOLOGIA

Nas Organizações atuais, é possível perceber uma crescente preocupação com os aspectos de humanização no ambiente de trabalho. De acordo com Ferreira (1999) a palavra Humanização significa ato ou efeito de humanizar, mudança de comportamento e atitudes, tornando-se humano e dando condições humanas.

No campo das organizações, a humanização reporta a noção de justiça, respeito, ética, valorização do capital humano, bem coletivo que contribuem para melhorias do convívio social, segundo Vasconcelos (2004). Já para Cañete (2001), a empresa é humanizada quando prioriza cuidados com o bem-estar de seus colaboradores e do ambiente. Não maximiza apenas resultados financeiros, e visa à construção de relações justas e democráticas e oportuniza ainda maior desenvolvimento aos profissionais. Segundo Shinyashiki (2000), é possível ter profissionais capacitados e comprometidos em um ambiente agradável e harmônico, podendo integrar competitividade com humanismo.

Para Vasconcelos (2004), algumas variáveis são fundamentais para que a empresa ofereça a seus colaboradores um ambiente humanizado e feliz, tais como: Oportunidades para Promoção; Satisfação naquilo que realiza; Confiança; Valores; Salário e Benefícios; Condições de trabalho adequada; Estabilidade; Participação

nos Processos. Variáveis estas que quando se desenvolvem na relação com o trabalho, irão proporcionar maior grau de felicidade e bem estar aos funcionários. Estas dimensões precisam estar interconectadas, pois são elos da mesma engrenagem. Assim, é vital mantê-las sincronizadas para a construção de um ambiente de trabalho feliz e conseqüentemente humanizado ,segundo Vasconcelos (2004).

Medeiros (2004) afirma, o futuro bem-sucedido de um profissional depende do amor e o empenho que ele dedica em sua função no presente. Para o autor, as pessoas que amam o que fazem são felizes, e esta característica contribui para união entre colegas de trabalho, e ao desempenharem suas funções alcançam resultados extremamente satisfatórios. Esta postura poderá ser o diferencial para que muitas empresas consigam se manter em um mercado cada vez mais competitivo. Para Shinyashiki (2000), é importante ter profissionais em que todos estão preocupados com a lucratividade e o bom desempenho da empresa. É necessário que os colaboradores tenham a percepção de que o lucro não é problema apenas de lideranças e gestores, e que estar em uma organização saudável financeiramente poderá trazer grandes benefícios, como garantias de emprego, melhores salários e crescimento para todos.

Para Vasconcelos (2004), alguns pontos positivos são mensurados pela organização em proporcionar um ambiente de trabalho adequado, como exemplo: Maior Produtividade; Desenvolvimento Pessoal; Conquista e Retenção de Profissionais. Quanto mais equilibrada as expectativas e demandas entre empresas e profissionais mais saudável será o ambiente de trabalho. A ideia de que o homem busca no trabalho apenas uma forma para sobreviver e que a obtenção de um salário é o que move um indivíduo é errônea e ultrapassada. Para Medeiros (2004) trabalhar com um sentido de missão é mais prazeroso do que ter uma alta remuneração.

Para Agapito; Filho; Siqueira (2015), quanto mais a empresa condicionar os seus colaboradores a se sentirem animados, interessados e entusiasmados em fazer parte dela, menos profissionais terão interesse em mudar de emprego. Sendo assim, muitas práticas podem ser adotadas pelas organizações para manter seus colaboradores satisfeitos, tais como: Remuneração compatível com o mercado; Avaliação de desempenho adequada; Políticas de cargos e salários; Treinamento;

Desenvolvimento; Planos de sucessão adequados; Proporcionar ambientes que estimulem inovações. Tais variáveis essenciais para proporcionar maior nível de satisfação aos colaboradores e maior competitividade e valor para a organização.

Ambientes de trabalho onde há sentimentos de hostilidade, desconforto, sensação de improdutividade não prosperam. É fato que isto provoca um impacto, negativamente, na formação da identidade organizacional e conseqüentemente alto índice de rotatividade de seu quadro profissional, gerando custos significativos para as empresas. Para Melo (2013) o ambiente do trabalho deve levar em conta a pessoa do trabalhador e tudo que o cerca. Estar em um ambiente de trabalho adequado e seguro é um dos mais importantes direitos do cidadão. Caso esse ambiente seguro seja violado e desrespeitado, agride-se toda a sociedade.

Para Medeiros (2004), o profissional de sucesso não trabalha só por obrigação, mas desenvolve sua função com amor e dedicação, emprega suas potencialidades em favor do sucesso da empresa, do cliente e de toda comunidade.

2.1. Trabalho em equipe

Em tempos em que as organizações buscam cada vez mais produtividade, flexibilidade e comprometimento, é importante promover cada vez mais a potencialização. Para Bateman e Snell (2006), uma das ferramentas utilizadas por gestores é o investimento no trabalho em equipe o qual ocorre quando um grupo de pessoas se juntam para a solução de um problema, ou estejam engajados em um projeto comum dentro da organização.

Alguns benefícios do trabalho em equipe, segundo Bateman e Snell (2006): Comunicação, incentivar a comunicação de forma clara permite debate de assuntos para melhoria dos processos; Melhoria de relações interpessoais, pessoas com o mesmo objetivo se relacionam melhor; Desenvolver a criatividade, contribuir com ideias agrega mais possibilidades para o alcance de metas; Todos participam do processo e tomada de decisões; Maior tolerância e compreensão das diversidades; Maior confiança entre os colaboradores.

2.2. Liderança e características do líder

A formação e o sucesso de uma equipe estão vinculados ao trabalho desenvolvido por suas lideranças e a maneira como conduzem seus liderados.

Neste sentido, é importante entender qual o papel do líder. Líder é aquele que influencia os outros a atingir metas. Assim, o sucesso na realização das atividades propostas promove a liderança eficaz. Bateman e Snell (2006).

Uma pessoa não nasce líder, a liderança pode ser desenvolvida. Vê-se que alguns profissionais possuem esta habilidade naturalmente e outros, precisam estudar o desenvolvimento de técnicas e características fundamentais para exercê-la. Para entendermos de maneira mais clara, é necessário conhecermos algumas características de um líder. Bateman e Snell (2006) destacam as seguintes: Qualificação: A eficiência de um líder está relacionada ao domínio no processo de sua área de atuação. Por isso, a busca de aprimoramento e cursos de capacitação permite maior autonomia e desempenho no papel do líder. Segurança: Um líder precisa se sentir seguro, acreditar de forma convicta que suas ações estão corretas e alinhadas para contribuir para o sucesso de sua equipe e organização. Comunicação: Grandes líderes são comunicativos, pois a troca de informações com sua equipe é fundamental. É necessário criar oportunidades para que a equipe se expresse, dando sugestões para alcançarem os objetivos propostos. Conhecer a Equipe: Os líderes precisam conhecer a equipe com quem trabalham, além de identificar talentos e desafiar sua equipe a usar suas habilidades para contribuir para o crescimento da organização. Proporcionar Ambiente Confortável: Ter um clima organizacional harmônico, criar uma atmosfera agradável, investir no bom relacionamento, contribui para aumentar a força de vontade da equipe e aprovação da liderança.

Lideranças com características centralizadoras, arrogantes, hostis, que adotam posturas de perseguição, diminuição e desvalorização do trabalho, que não contribuem para um clima harmônico, produtivo e saudável, não podem ser toleradas, pois ferem princípios de ética e respeito à dignidade humana. (BATEMAN E SNELL, 2006).

Bateman e Snell (2006) elencam algumas atitudes que podem ser adotadas por lideranças que favorecem o ambiente da organização: Respeito a todos os profissionais. Eficiência na integração de novos colaboradores, com disponibilidade imediata de estrutura física e ferramentas de trabalho. Prática de feedback: esta ferramenta proporciona reconhecimento e valorização do capital humano, estimula oportunidades de melhoria voltados para o desenvolvimento profissional.

2.3. Ambiente de trabalho

O ambiente de trabalho não se restringe tão somente ao local. Ele abrange os instrumentos de trabalho, o modo de executá-lo e especialmente como o trabalhador é tratado pelo empregador ou tomador de serviço e pelos próprios colegas, Melo (2013).

O ambiente exerce grande influência na vida das pessoas. Quando estas relações apresentam resultado negativo onde os profissionais são submetidos a exigências de tarefa abaixo ou acima de sua qualificação profissional, ou são expostos a algum tipo de humilhação, podem ocasionar danos tanto psicológicos quanto físicos, muitas vezes irreparáveis. Para Cañete (2001), trabalhos robotizantes, repetitivos e alienantes trazem sofrimento aos profissionais que podem desenvolver; absenteísmo, apatia, alienação e dificuldades nos relacionamentos interpessoais. Muitas organizações enfrentam processos trabalhistas movidos por funcionários que, de alguma forma, se sentiram prejudicados pela organização. Estes processos geralmente vêm acompanhados de custos significativos para as empresas. Melo (2013) afirma que prevenir riscos no ambiente de trabalho traz lucro para as organizações.

No Brasil, a legislação trabalhista é bastante complexa e protecionista em favor dos funcionários. Por isso, estar atento a todos os direitos dos trabalhadores é fundamental para evitar prejuízos financeiros. Porém, quando as pessoas têm oportunidade de fazer parte de um ambiente de trabalho humanizado, voltado às pessoas e não somente aos resultados financeiros, os benefícios são incalculáveis, a empresa prospera, as pessoas produzem e se desenvolvem e o sentimento de felicidade e realização são constantes. O respeito ao ser humano é algo indiscutível, quando esta prática for priorizada dentro das organizações teremos profissionais, lideranças e gestores convivendo de forma mais pacífica e prazerosa.

2.4. Qualidade de vida no trabalho

Existem muitas interpretações de qualidade de vida no trabalho, desde o foco clínico de ausência de doenças, até exigências de ferramentas gerenciais, segundo Limongi-França *et al.* (2002). Estes autores apresentam alguns recursos que devem estar estruturados para se oferecer qualidade de vida no trabalho, os quais

destacam-se: Saúde: Preserva a integridade física, psicológica e social do ser humano, não priorizando apenas o controle de doenças, mas proporcionar maior expectativa de vida e reintegração do profissional que adoece; Ergonomia: Trata do conforto e o desempenho nas condições de trabalho, prioriza o cuidado com o bem-estar do trabalhador; Administração: Capacidade de motivar e mobilizar recursos para atingir resultados em um ambiente competitivo, complexo e multável.

Para os autores, a aplicabilidade desses recursos apresenta benefícios significativos, diminui o grau de estresse, com redução de doenças relacionadas as condições do ambiente de trabalho. Outro ponto positivo, que as práticas dessas atitudes podem contribuir, é melhorar o posicionamento competitivo da empresa no mercado.

Qualidade de Vida no Trabalho é um tema bastante abrangente. Muitas áreas precisam estar funcionando de forma satisfatória para permitir que os profissionais tenham percepção dos benefícios reais que esta prática pode proporcionar no seu meio laboral. Como foi retratado na opinião de alguns autores, os benefícios são imensuráveis quando o profissional se sente bem em seu ambiente de trabalho, destacando a opinião sabiamente apresentada de (STANLEY,2001, p.6 apud. VASCONCELOS, 2004). A satisfação no trabalho contribui para a criação de uma sociedade mais feliz, pessoas que mantém atitudes positivas em relação a seu trabalho contribuem para a construção de um mundo melhor. ”

2.5. Metodologia da pesquisa

Nesta pesquisa, a metodologia aplicada quanto aos objetivos será descritiva. Gil (2008) afirma que uma pesquisa descritiva apresenta as características de determinadas populações ou fenômenos e uma das técnicas utilizadas é a observação sistemática. Já o procedimento adotado será bibliográfico. Para Lakatos e Marconi (1987), pesquisa bibliográfica trata-se de levantamento, seleção e documentação de bibliografias já publicadas referente ao tema pesquisado.

Este estudo utilizou como instrumento de pesquisa quanto aos meios de investigação a de campo. Para Andrade (1999), a pesquisa de campo é um projeto específico de coleta de dados, com objetivo de alcançar elementos para validar o propósito do estudo. Quanto aos fins de investigação a pesquisa será explicativa, pois possui esta característica porque tem o cuidado em identificar as variáveis que

determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos. Ainda explica o porquê dos fatos através dos resultados oferecidos. (GIL, 2007). Quanto à abordagem, trata-se de análise qualitativa. Vieira e Zouain (2005) afirmam que a pesquisa qualitativa atribui importância fundamental aos depoimentos dos atores envolvidos, aos discursos e aos significados transmitidos por eles.

A pesquisa foi realizada na UNESC, universidade comunitária situada em Criciúma - SC. Para a coleta de dados, foi utilizado um questionário on-line. O mesmo foi enviado por plataforma digital, utilizando-se o google formulários. O acesso ao campo de pesquisa foi facilitado por uma carta de apresentação à universidade, contendo esclarecimento sobre a finalidade e importância do projeto. A mesma disponibilizou os e-mails dos profissionais para poderem participar da pesquisa. Todos os profissionais foram comunicados sobre o caráter ético deste estudo, assegurando a preservação da identidade dos profissionais participantes. Para Flick (2009), a ética na pesquisa consiste em proteger dados, evitar prejuízos aos participantes e respeitar a privacidade. A população da pesquisa são três grupos de profissionais das áreas: Técnicos/Assistentes; Gestores; Reitoria, que totalizam 734 profissionais.

A amostra do estudo totalizou a participação de 153 profissionais que compõem as três áreas pesquisadas. Esses profissionais representam 20,84% dos grupos pesquisados, a pesquisa para técnico/assistentes continha 16 perguntas de múltipla escolha, em relação a pesquisa do grupo de profissionais que ocupam cargo de gestão haviam 05 perguntas de múltipla escolha. E concluindo, para o grupo de profissionais que compõem a reitoria, foi enviada uma pesquisa que continha três perguntas discursivas. Sendo que, a mesma foi respondida por um de seus representantes. A técnica utilizada para coleta de dados foi o questionário. Esta técnica, exige do pesquisador atenção na elaboração dos questionamentos para que não apresente fatos tendenciosos, as perguntas e respostas devem ser elaboradas de forma clara para não deixar o entrevistado confuso, define Mattar (2001). Neste estudo, os dados foram coletados entre os dias 29/06/2017 à 19/07/2017.

3. RESULTADOS

Esta pesquisa foi realizada com um questionário on-line enviado pela plataforma digital com uso do google formulários. Após coleta de dados, a própria plataforma apresentou a representação gráfica dos dados coletados. Serão apresentadas as respectivas perguntas as quais compõem os questionários dos três grupos de profissionais pesquisados, com leitura e interpretação dos dados. Em algumas questões, serão demonstrados os gráficos das análises, destacando as respostas mais pontuadas e sinalizando alguns pontos de melhorias.

Inicialmente, será apresentada a interpretação dos dados coletados do grupo de profissionais: **Técnicos/Assistentes**.

A **questão 01** fez a seguinte pergunta: Você trabalha na Instituição há quanto tempo? **R.:** A pesquisa apresentou que, dos profissionais respondentes, mais da metade deste grupo, 52,9%, estão na instituição há mais de 05 anos, e 85,1% destes profissionais estão na instituição há mais de 02 anos. Percebe-se que, estão representados neste grupo, profissionais que estão na instituição a bastante tempo e que a conhece efetivamente.

Questão 02: Qual seu grau de satisfação com a função/ tarefa que realiza? **R.:** A pesquisa apontou que 83,5% dos profissionais se dizem Muito Satisfeito ou Satisfeito com a função que realiza. Constata-se a satisfação da maioria neste grupo de profissionais com a função/tarefa que realiza.

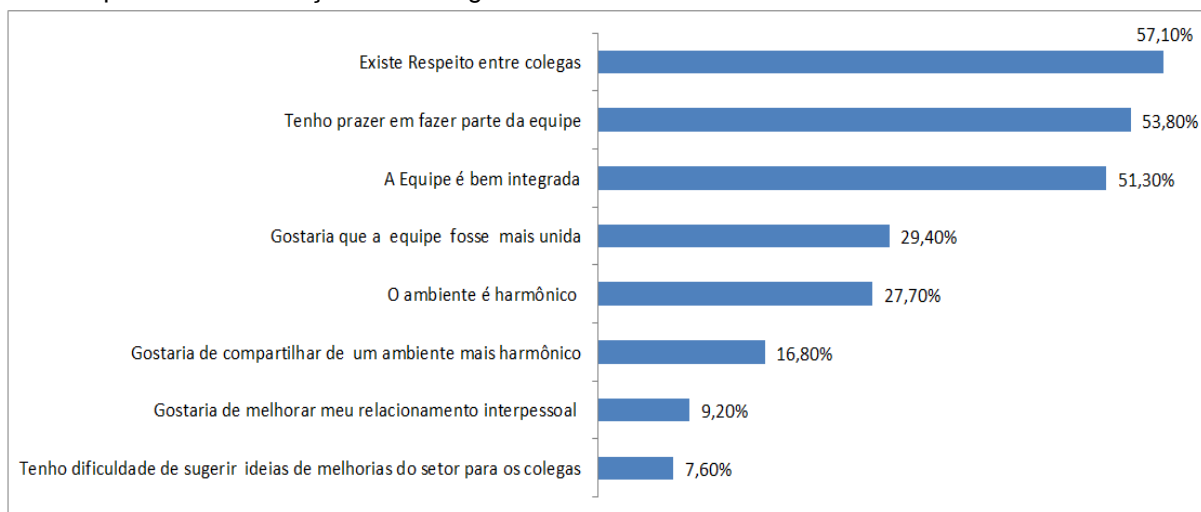
A **questão 03** tratava do seguinte tema: Como você avalia as condições físicas de seu ambiente de trabalho? **R.:** A pesquisa apresentou que 87,6% dos profissionais consideram as condições físicas como Ótimo ou Bom, demonstrando a satisfação da maior parte dos profissionais com as condições físicas de seu ambiente de trabalho.

Questão 04: Como você avalia os equipamentos e materiais disponibilizados para realização de seu trabalho? **R.:** 97,5 % dos profissionais avaliam como Ótimo e Bom. Percebe-se que, como na questão 03, existe aprovação da maioria dos

profissionais no quesito qualidade dos equipamentos e materiais para realização de seus trabalhos.

A **questão 05**, fazia a seguinte pergunta: Como você avalia sua relação com seus colegas de trabalho? Escolha até 03 Alternativas.

Gráfico questão 05 – Relação com colegas de trabalho



Fonte: Do pesquisador

Os resultados desta questão demonstraram que as 03 alternativas mais pontuadas foram: 57,1% reconhecem que existe respeito entre os colegas; 53,8% afirmam que sentem prazer em fazer parte da equipe; 51,3% apontam que a equipe é bem integrada. Importante salientar sobre esta pergunta, que 29,4% dos profissionais respondentes, sinalizaram que gostariam que a equipe fosse mais unida, mesmo não estando entre as 03 questões mais pontuadas sugere-se que a instituição dê mais atenção sobre esta observação.

Na **questão 06** foi solicitado uma avaliação do profissional sobre a relação de seus colegas de equipe com seus gestores, pedindo para escolher até 05 Alternativas.

Gráfico questão 06 – Relação de colegas de equipe com gestores.

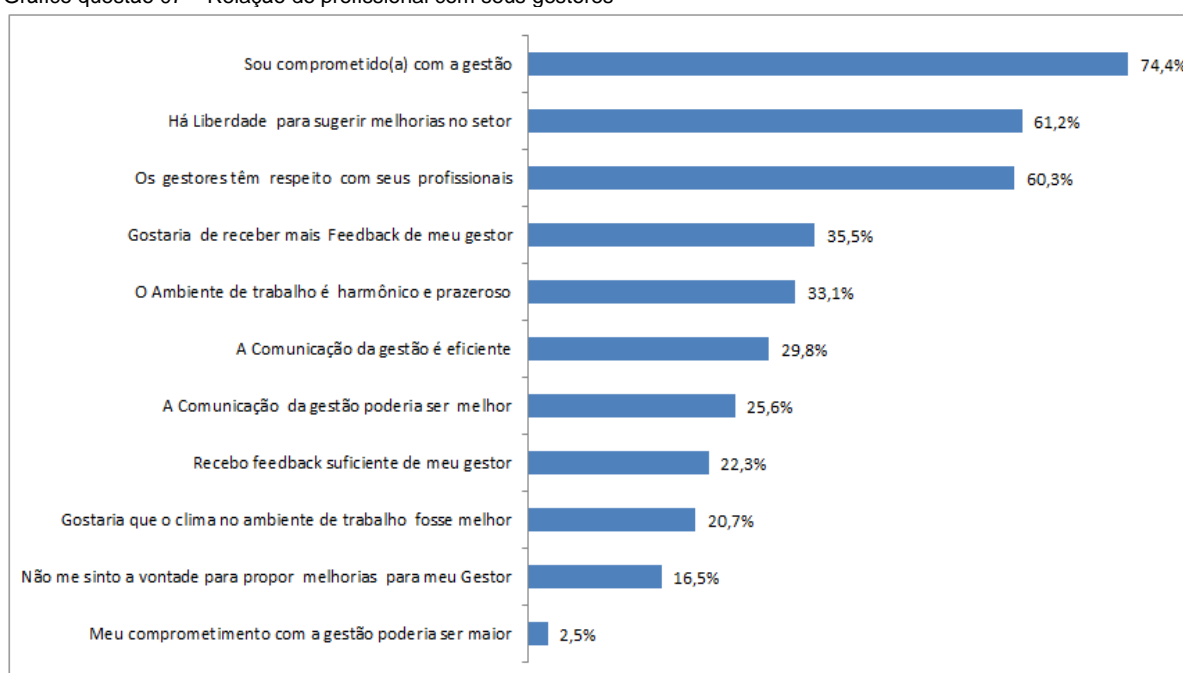


Fonte: Do pesquisador

O resultado desta questão apresentou os seguintes resultados: 61,7%, a alternativa mais pontuada, foi que o profissional se sente a vontade para sugerir melhorias no setor do qual fazem parte; 60% reconhecem que os gestores respeitam os profissionais; 45% percebem comprometimento da equipe com a gestão; 34,2 % apontam que a comunicação dos gestores é eficiente, e 30,8% informam que o ambiente de trabalho é harmônico e prazeroso. Percebe-se que todas as cinco alternativas apontadas, avaliam como positiva a relação da equipe com seus gestores.

Questão 7: Como você avalia sua relação com seus gestores? Escolha até 05 Alternativas.

Gráfico questão 07 – Relação do profissional com seus gestores

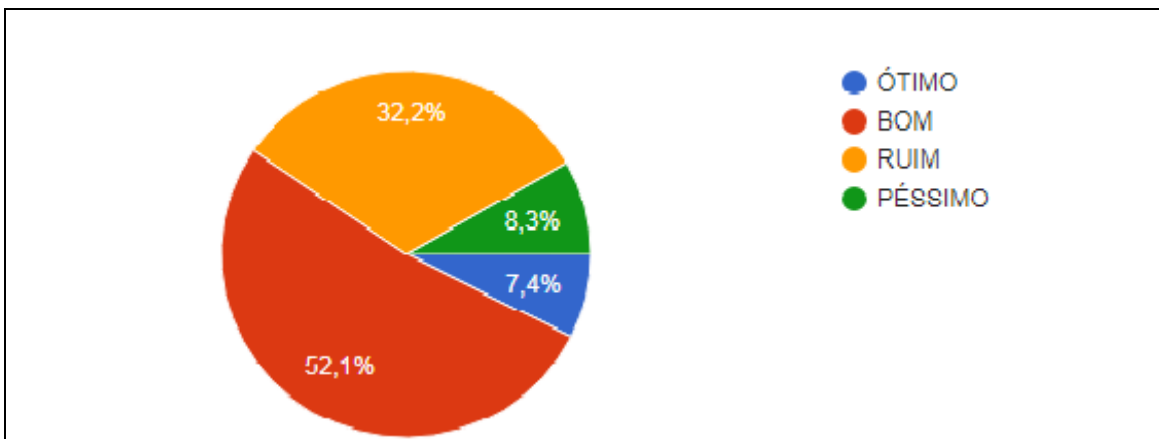


Fonte: do pesquisador

Os resultados demonstraram que 74,4% dos profissionais se consideram comprometidos com a gestão; 61,2% sentem liberdade para sugerir melhorias no setor; 60,3% reconhecem uma relação de respeito dos gestores com os profissionais, 35,5% informaram que gostariam de receber mais feedback dos gestores; e 33,1% consideram o ambiente de trabalho harmônico e prazeroso. Nesta questão, a quarta alternativa pontuada revelou que, 35,5% a necessidade de alguns profissionais, receberem mais feedback de seus gestores, sendo válido sugerir como ponto de melhoria a ser trabalhado.

A **questão 08** fez a seguinte pergunta: Qual seu grau de satisfação com as oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional nesta instituição?

Gráfico questão 08 – Grau de satisfação com as oportunidades de crescimento profissional



Fonte do pesquisador

Pode-se observar, pelo resultado do gráfico 08, que os indicadores apresentados demonstraram que 59,5% dos respondentes avaliam como Ótimo e Bom as oportunidades de crescimento e desenvolvimento na Instituição, porém os indicadores também mostraram que 40,5% dos profissionais avaliam como Ruim e Péssimo as oportunidades de crescimento e desenvolvimento. Participaram desta pesquisa técnicos e assistentes, entre os quais 85,1%, conforme apresentado na questão 01, estão na instituição há mais de dois anos o que denota, uma natural expectativa de crescimento para aqueles que permanecem na instituição.

O tema tratado na **questão 09** era: Você se sente a vontade para propor ideias para melhorias no processo de seu setor? **R.:** Nesta questão, foi apresentado que 78,5% dos profissionais avaliam que Sempre e Na maioria das vezes se sentem a vontade para proporem ideias de melhorias para o setor. Evidenciamos, nesta questão, a brilhante opinião de Bateman e Snell (2006) que apontam como alguns dos benefícios do trabalho em equipe é o incentivo à Comunicação. Para os autores, incentivar a comunicação de forma clara permite debate de assuntos para melhoria dos processos.

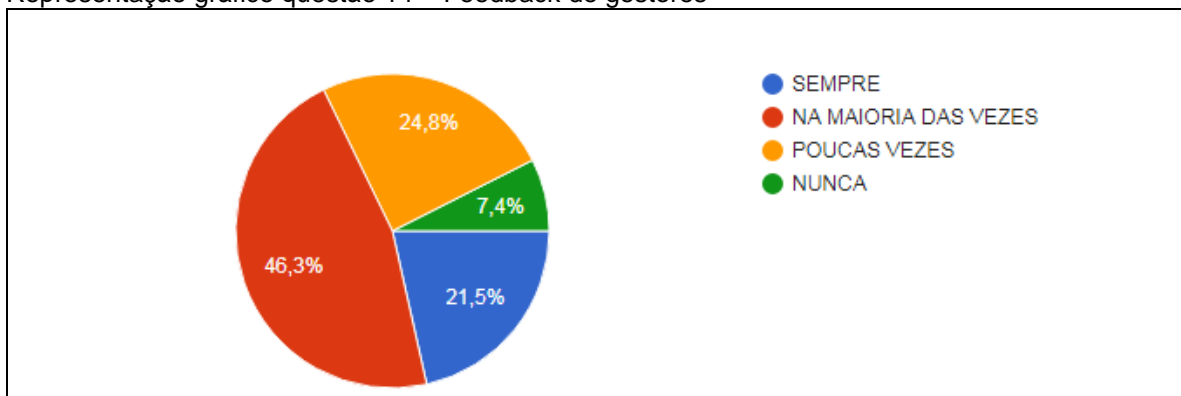
Questão 10: Em algum momento, você se sentiu desrespeitado ou hostilizado por seus colegas de trabalho? **R.:** Os respondentes informaram que 52,9% nunca e 43% informaram que Poucas Vezes se sentiram desrespeitados por seus colegas de trabalho. Percebe-se uma boa relação entre colegas no ambiente de trabalho.

A **questão 11** tratava de um assunto similar à questão anterior onde apresentava a seguinte pergunta: Em algum momento você se sentiu desrespeitado ou hostilizado por seus gestores? **R.:** As respostas apresentadas informaram que 68,3% Nunca, e 24,2% Poucas Vezes se sentiram desrespeitados ou hostilizados por seus gestores, comprovando mais uma vez uma boa relação entre gestores e liderados.

Na **questão 12**, o assunto abordado foi: Você se sente integrado no setor em que está? **R.:** Os indicadores apresentaram que 87,6% dos respondentes informaram que Sempre e Na maioria das vezes se sentem integrados nos setores que fazem parte. Confirmando mais uma evidência positiva percebida pelos respondentes.

A **questão 13** questionava sobre o seguinte tema: Com que frequência você sente ou já sentiu vontade de mudar de emprego ou de função? **R.:** Com 77,5%, os profissionais informaram que Nunca ou Poucas vezes, sentiram vontade de mudar de emprego ou função. Confirmando assim o desejo destes profissionais permanecerem na instituição.

A **questão 14**, fazia a seguinte pergunta: Você recebe feedback de seus Gestores? Representação gráfico questão 14 – Feedback de gestores

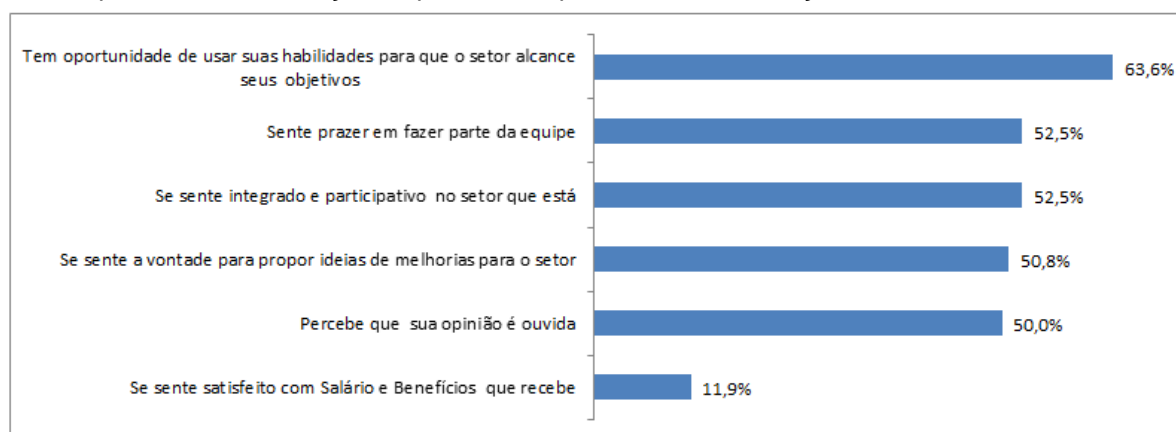


Fonte: Do pesquisador

Sobre esta questão os resultados apresentados informaram que: 67,8 % dos respondentes recebem feedback de seus gestores: Sempre e Na maioria das vezes, porém de maneira representativa, os resultados apontaram que 32,2% informaram que Nunca ou Poucas vezes recebem feedback de seus gestores. Esta questão precisa ser melhor observada pela instituição, pois como foi visto nos estudos levantados que a prática de feedback é apresentado por Bateman e Snell (2006), como umas das atitudes da liderança que favorece de forma positiva a organização, pois esta ação proporciona reconhecimento e valorização do capital humano.

Questão 15: Você se sente motivado e comprometido para realizar sua função? Em quais situações? Escolha 03 alternativas que você considera mais importante.

Gráfico questão 15 – Motivação do profissional para realizar sua função



Fonte: Do pesquisador

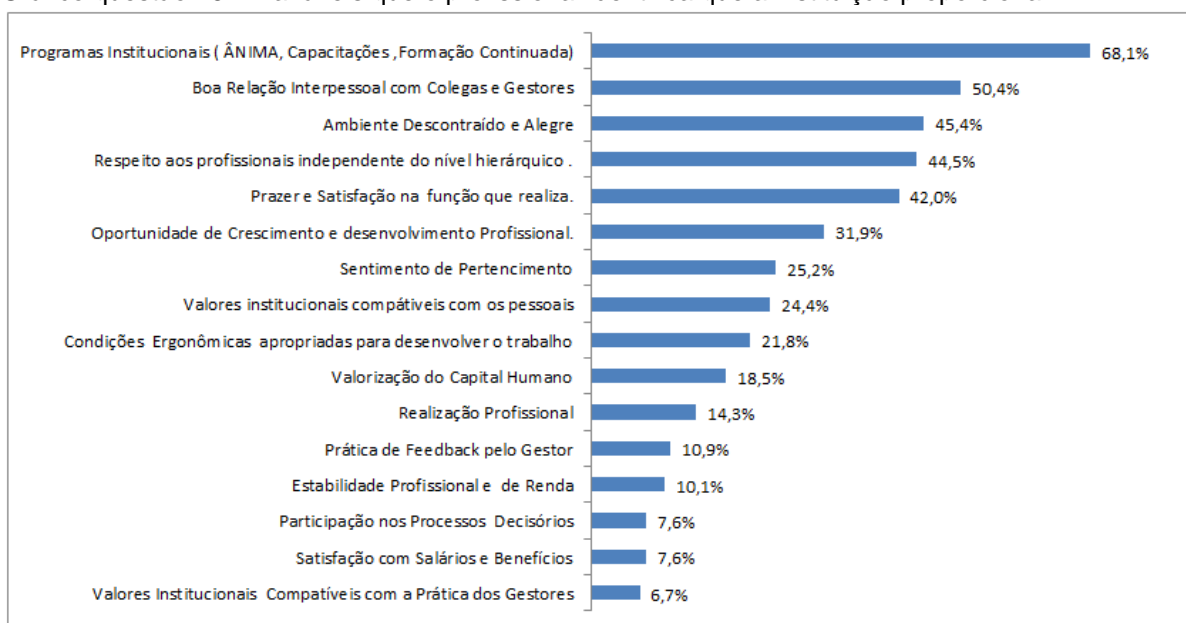
Nesta questão, as três alternativas mais pontuadas foram: 63,6% dos profissionais se sentem motivados e comprometidos ao realizar sua função quando: têm oportunidade de usar suas habilidades para que o setor alcance seus objetivos, e com 52,5%, com mesmo %, a segunda e terceira alternativa mais votadas foram: Sente-se integrado e participativo no setor em que está; Sente prazer em fazer parte da equipe.

Foi observado que a alternativa menos votada diz respeito a satisfação com salários e benefícios, onde apenas 11,9% dos respondentes sinalizaram esta alternativa. Fato curioso que contraria o que foi percebido nos estudos bibliográficos levantados, como evidenciado na opinião de Vasconcelos (2004). Neste aspecto, o autor defende que uma das variáveis para se ter um ambiente de trabalho humanizado e feliz é a satisfação dos profissionais com seus salários e benefícios. Neste mesmo raciocínio, Acapito; Filho; Siqueira (2015), apresentam como uma das práticas adotadas para a organização manter seus profissionais entusiasmados e comprometidos é a satisfação com seus Salários e Benefícios.

Finalizando a pesquisa destinada ao grupo de profissionais: Técnicos e Assistente a **questão 16**, solicitava a escolha de 05 variáveis que você identifica que a instituição está efetivamente proporcionando Ambiente de Trabalho Humanizado.

A representação gráfica informou os seguintes dados:

Gráfico questão 16 – Variáveis que o profissional identifica que a instituição proporciona A.T.H



Fonte: Do pesquisador

Com 68,1%, os profissionais identificaram que a instituição está efetivamente proporcionando ambiente de trabalho humanizado através dos programas institucionais (ÂNIMA, Capacitações, Formação Continuada). As demais alternativas tiveram as seguintes representações: 50,4% Boa relação interpessoal com colegas e gestores; 45,4% Ambiente descontraído e alegre; 44,5% Respeito aos profissionais independente do nível hierárquico e 42% Prazer e satisfação na função que realiza. Como na questão 15, percebe-se que uma das variáveis menos pontuada foi a satisfação com salários e benefícios. Sugere-se maior profundidade de análise nesta questão, mesmo a interpretação sobre esta variável não ter ficado completamente esclarecida, é importante destacar que todas as alternativas pontuadas, confirmam a satisfação e a percepção dos profissionais respondentes usufruírem nesta instituição de um ambiente de trabalho humanizado.

3.1. Questão aplicada aos Gestores

Esta pesquisa foi enviada para todos os gestores da universidade, totalizando 108 questionários enviados. Deste total, foram obtidas respostas de 28,71% dos profissionais que ocupam cargo na gestão. A pesquisa foi elaborada com 05 perguntas onde tratou dos seguintes temas:

1 - Há quanto tempo você atua na função de gestor? R.: Sobre esta questão, os dados apontaram que 93,6% atuam na função de gestores acima de 2 anos, e 61,3% ocupam cargo de gestores há mais de 5 anos. Constata-se que os colaboradores que estão há mais tempo na instituição estão suscetíveis a oportunidades de crescimento profissional.

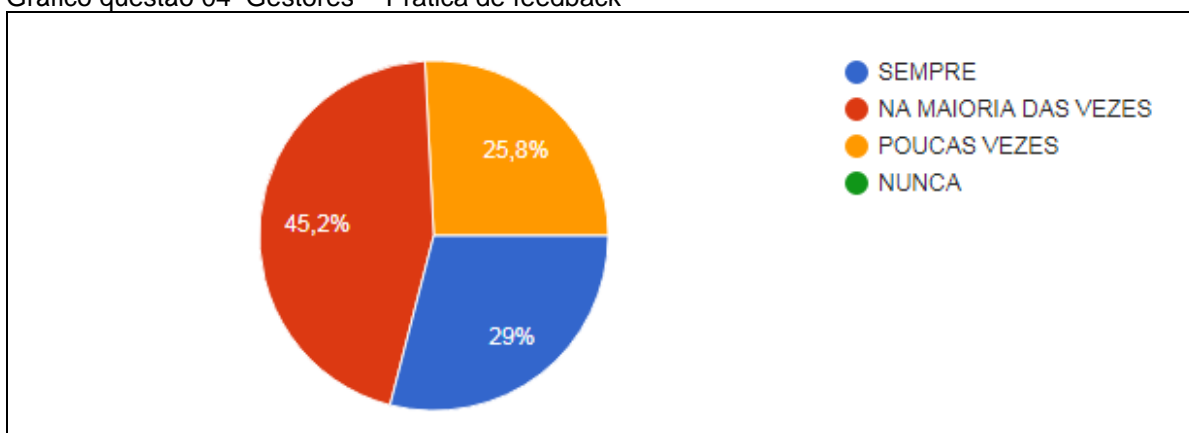
2 - Como você avalia o comprometimento e o envolvimento dos colaboradores de sua equipe? R.: Na percepção, dos gestores 61,3% avaliam como Ótimo, o comprometimento e o envolvimento de sua equipe. Na avaliação geral 96,8% dos gestores consideram entre Ótimo e Bom, este mesmo quesito.

3 - Qual seu grau de satisfação com o resultado de trabalho que sua equipe tem apresentado? R.: 96,8 % dos respondentes informaram que estão satisfeitos

considerando entre Ótimo e Bom os resultados que sua equipe tem apresentado. Comprovamos um alto índice de satisfação dos gestores.

4 - Com que frequência você usa a prática de feedback com sua equipe? R.: Os indicadores apresentaram os seguintes resultados:

Gráfico questão 04 Gestores - Prática de feedback

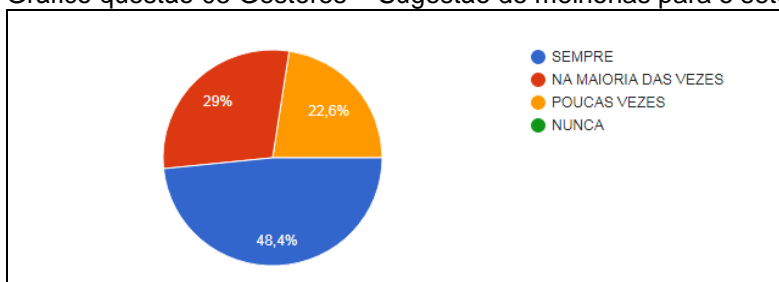


Fonte: Do pesquisador

Os gestores nesta questão, informaram que 74,2% praticam feedback com frequência de Sempre e Na maioria das vezes, e que 29 % reconhecem que utilizam desta prática poucas vezes. Alinhando esta questão à pergunta **14** enviada ao grupo de profissionais: **Técnicos/Assistentes**, onde 32,2% destes profissionais apontaram que Nunca e Poucas vezes recebem feedback de seus gestores. Comprova-se a coerência e o alinhamento das respostas dos dois públicos questionados. Lembrando que a prática do feedback é uma ferramenta importante que deve ser usada pela liderança para avaliar e estimular seus liderados.

5 - Com que frequência sua equipe costuma sugerir melhorias para o andamento e resultado do setor?

Gráfico questão 05 Gestores - Sugestão de melhorias para o setor



Fonte: Do pesquisador

Os dados informaram que 77,4% dos profissionais apresentam para seus gestores melhorias no processo. Contribuições essas, que trazem benefícios para profissionais e instituição, caracterizando também nesta questão a evidencia de um ambiente de trabalho humanizado.

3.2. Questão aplicada a Reitoria

A pesquisa foi elaborada com três perguntas discursiva, a mesma foi respondida por um dos representantes da reitoria.

1 - Para você, qual o conceito de Ambiente de Trabalho Humanizado? R.: Na visão desta reitoria, ambiente de trabalho humanizado é proporcionado pela instituição quando trata todos os seus profissionais com equidade, com respeito e ética, sem distinção de cor, credo, posição social ou qualquer outra opinião. Desta forma, quando a instituição reforça tais práticas, os próprios profissionais multiplicam este tratamento entre si. As pessoas são vistas como pessoas e tratadas como tal, com cuidado necessário para manter um clima institucional saudável.

2 - Quais as práticas adotadas pela Instituição para promover ATH? R.: É possível perceber que esta instituição procura oferecer um ambiente de trabalho humanizado quando procuramos tratar todas as informações com transparência, através do investimento em gestores qualificados para exercerem a liderança, e na disponibilização de atividades que visam à qualidade de vida o trabalho como: ginástica laboral, reuniões de compartilhamento de informações, saída de campo, yoga, meditação, através do programa Ânima.

3 - Quais os benefícios percebidos pela instituição ao proporcionar a Humanização no Ambiente de Trabalho? R.: Melhoria continua do clima institucional, sentimento de pertença à UNESC, um baixo índice de rotatividade e absenteísmo, além de uma maior produtividade e engajamento por parte dos profissionais.

4. CONCLUSÕES

Este estudo abordou variáveis fundamentais sobre como construir dentro das organizações um Ambiente de Trabalho Humanizado (ATH), e como este perfil de ambiente impacta no desenvolvimento dos profissionais. Foi pontuado em termos teóricos como organizações e profissionais percebem e se beneficiam quando usufruem de ambientes com esta característica.

Após aplicação e análise da pesquisa de campo, na instituição de ensino comunitária UNESC, o achado sustenta a importância de como os três grupos de profissionais pesquisados: técnicos/assistentes; gestores; reitoria, apresentaram com clara conotação positiva suas percepções de estarem em uma instituição que efetivamente promove a humanização no ambiente de trabalho. Além disso, os resultados indicaram que as respostas destes três grupos possuíram alinhamento coerente quanto aos diversos temas tratados. Apontaram de forma positiva suas percepções de estarem em ambiente harmônico, compartilham de uma equipe com colegas e gestores que se respeitam, demonstraram suas satisfações com as condições ergonômicas para realizarem seus trabalhos, sentem-se a vontade para sugerir melhorias nos processos. A maioria dos profissionais sinalizou sua satisfação de fazerem parte da equipe, e o desejo de não deixarem a instituição.

Na questão 16 dos técnicos e assistentes, a pesquisa apontou que a maioria dos profissionais percebem que a instituição promove efetivamente a humanização no ambiente de trabalho através dos Programas Institucionais (ÂNIMA, Capacitações, Formação Continuada). As demais variáveis pontuadas foram: Boa Relação Interpessoal com Colegas e Gestores; Ambiente Descontraído e Alegre; Respeito aos profissionais independentemente do nível hierárquico; Prazer e satisfação na função que realiza, variáveis essenciais que fundamentam a existência de um ambiente de trabalho humanizado. Porém, a pesquisa apresentou alguns pontos de melhorias que precisam ser observados: como os que foram representados na questão 08, sobre as oportunidades de crescimento e desenvolvimento na instituição. Sugere-se investigar como os profissionais deste grupo, que fazem parte de uma instituição de ensino, estão investindo em seu desenvolvimento para terem acesso às oportunidades de crescimento profissional.

Foi percebido também que uma das variáveis menos pontuada foi a satisfação com salários e benefícios. Cabe o cuidado na interpretação sobre esta

questão, pois não ficou esclarecido se os profissionais respondentes não priorizam a satisfação com salários e benefícios na humanização do ambiente de trabalho, ou se, o fato de não estarem satisfeitos com seus salários e benefícios não permite que estes profissionais associem esta variável as suas percepções de ambiente de trabalho humanizado.

Na questão 14, os resultados apresentaram a necessidade de alguns profissionais receberem mais feedback de seus gestores, sobre esta prática a pesquisa revelou esta carência também percebida pelos gestores, onde alguns profissionais deste grupo informaram na questão 04, o reconhecimento de utilizarem esta ferramenta poucas vezes. Constata-se a coerência e o alinhamento nas respostas destes profissionais.

Eminente neste estudo, foi o posicionamento dos profissionais da reitoria sobre o tema abordado, onde ficou perceptível que os benefícios são evidentes ao desenvolver um ambiente humanizado na instituição, conseguem manter em seu quadro profissional, colaboradores que desempenham suas funções com competência e dedicação, contribuindo para que a instituição ofereça ensino com excelência, priorizam o respeito e o bem-estar de todos os profissionais, evidente no baixo índice de rotatividade, constatou-se inúmeras evidências entre a fundamentação teórica e as práticas percebidas nas opiniões de gestores e técnicos, de usufruírem efetivamente de um A.T.H.

Uma limitação percebida neste estudo, foi que a pesquisa foi conduzida para três grupos de profissionais, uma amostra maior se estendendo a todos os profissionais da instituição poderia trazer melhores contribuições para o tema. Pesquisas futuras poderiam se estender a um número maior de profissionais que poderiam contribuir com suas percepções sobre ambiente de trabalho humanizado.

É prudente mencionar que a humanização não deve ser vista pelas organizações apenas como programas isolados e pontuais, a humanização precisa acontecer todos os dias, em pequenos gestos, como na transparência de gentilezas com nossos colegas de trabalho, desenvolvendo relações mais cordiais até fazer uso de todas as práticas tratadas neste estudo. Quando os profissionais e organizações priorizarem a prática dessas ações em seu dia-a-dia, seguramente vamos compartilhar no meio laboral de melhores profissionais em um clima de

trabalho mais harmônico, contribuindo para construção de uma sociedade com pessoas mais felizes.

5 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGAPITO,P.R.; FILHO,A.P.; SIQUEIRA,M.M.M.(2015) **Bem-Estar no Trabalho e Percepção de Sucesso na Carreira como Antecedentes de Intenção de Rotatividade**. Revista de Adm.Mackenzie, Edição especial, p. 71-93

ANDRADE, Maria Margarida de (1999) **Introdução à metodologia do trabalho científico**". 10. ed. São Paulo: Atlas.

BATEMAN,T.S.; SNELL,S.A. (2006) **Administração Novo Cenário Competitivo**. 2.ed. São Paulo: Atlas.

CAÑETE,Ingrid.(2001) **Humanização: Desafio da Empresa Moderna**. 2.ed. SãoPaulo: Ícone.

FERREIRA, A. B. de H.(1999) **Novo Aurélio Século XXI: o Dicionário da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro:Nova Fronteira.

FLICK,U.(2009)**Qualidade na pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed.

GIL, Antonio Carlos.(2007) **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**.4.ed.São Paulo:Atlas.

_____.(2008) **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**.4.ed.São Paulo:Atlas.

LAKATOS, E.M; MARCONI,M.A.(1987) **Metodologia do Trabalho Científico**. 2.ed. São Paulo: Atlas.

LIMONGI-FRANÇA *et al.* (2002) **As Pessoas na Organização**. São Paulo: Gente.

MATTAR, FauzeNajib. (2001) **Pesquisa de marketing**.3. ed. São Paulo: Atlas. 275 p.

MEDEIROS, J.R.(2004) **Qualidade é Colocar Amor em Tudo o Que se Faz**. 2.ed. Petrópolis:Vozes.

MELO,R.S.(2013) **Direito Ambiental do Trabalho e a Saúde do Trabalhador**. 5.ed.São Paulo: Ltr.

SHINYASHIKI, R.(2000) **Os Donos do Futuro**.20.ed. São Paulo:Infinito.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira.(2004) **Felicidade no Ambiente de Trabalho: exame e proposição de algumas variáveis críticas**. Revista REAd, ed. 37 Vol. 10 No.1.

VIEIRA, M. M. F. e ZOUAIN, D. M.(2005) **Pesquisa qualitativa em administração: teoria e prática**. Rio de Janeiro:FGV.