

CENTRO PAULA SOUZA
Etec DE PRAIA GRANDE EXTENSÃO BALNEÁRIO MARACANÃ
Técnico em Administração

Danillo Souza Neto
Geovana Gonçalves Alves de Sousa
Giovanna Arouca
Julia Monteiro Viana

**A GESTÃO DE RELACIONAMENTO INTERPESSOAL EM
EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

Orientador Prof. Diego Gonçalves de Jesus

Praia Grande

2024

Danillo Souza Neto
Geovana Gonçalves Alves de Sousa
Giovanna Arouca
Julia Monteiro Viana

**A GESTÃO DE RELACIONAMENTO INTERPESSOAL EM
EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

**Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à escola técnica de Praia Grande,
como parte dos requisitos para a obtenção do
título de Técnico em Administração.**

Orientador: Prof.: Diego Gonçalves de Jesus.

Praia Grande
2024

AGRADECIMENTOS

RESUMO

Na sociedade contemporânea muitas empresas enfrentam dificuldades na hora de se destacar no mercado de trabalho pela falta de uma boa comunicação entre funcionários e clientes. Com base neste problema evidente é possível identificar a falha das relações no ambiente de trabalho causando assim grandes prejuízos. O presente trabalho tem como objetivo analisar as práticas de gestão de relacionamentos Inter e intrapessoais no contexto organizacional de empresas de pequeno porte com ênfase em como tais práticas impactam a satisfação e fidelização dos clientes. A pesquisa visa orientar e aprimorar as estratégias adotadas por essas organizações na construção e manutenção de relacionamentos duradouros com seus clientes, além de identificar os desafios envolvidos nesse processo. A partir de uma abordagem metodológica quali quantitativa, constatou-se que trabalhadores e gestores dessas empresas enfrentam dificuldades relacionadas à motivação e produtividade, as quais influenciam diretamente na eficácia das práticas de relacionamento e, conseqüentemente, nos resultados organizacionais. O estudo ressalta a importância de um ambiente organizacional que favoreça o engajamento e a eficiência dos colaboradores.

PALAVRAS-CHAVES: Estratégias empresariais, Fidelização dos clientes, Gestão de relacionamentos

ABSTRACT

Contemporary organizations often struggle to differentiate themselves in the market due to insufficient employee-customer communication. This study investigates interpersonal and intrapersonal relationship management within small-scale organizations, examining impacts on customer satisfaction and loyalty. By employing a mixed-methods approach, this research identifies key challenges impacting relationship effectiveness and organizational performance. Findings emphasize the crucial role of promoting collaborative engagement and efficiency in driving successful customer relationships.

KEY WORDS: Business strategies, Customer loyalty, Relationship management

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 –Logomarca.....	9
Figura 2 -Cores.....	9
Figura 3 – Palavras-chaves no banco de teses BDTD.....	15
Gráfico 1 – Trabalho selecionados por descritores.....	19
Gráfico 2 – Temas tratados nas teses e dissertações.....	37
Quadro 1 – Teses e dissertações selecionadas.....	18
Quadro 2 – Temas pesquisadores selecionados.....	18
Quadro 3 – Detalhamento dos trabalhos selecionados.....	20

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	8
1 QUEM SOMOS?.....	8
1.1 MISSÃO.....	10
1.2 VISÃO.....	10
1.3 VALORES.....	10
2 OBJETIVOS E METODOLOGIA.....	11
3 ESTADO DA QUESTÃO.....	15
3.1 COMPREENDENDO O OBJETIVO DE PESQUISA: REVISÃO DE ESTUDOS E METODOS SOBRE AS RELAÇÕES INTRA E INTERPESSOAL.....	15
3.2 DESCRIÇÃO DO PROCESSO.....	15
3.3 CONTRIBUIÇÕES DAS TESES E DISSERTAÇÕES PARA PESQUISA...38	
4 O ESTUDO DO COMPORTAMENTO HUMANO NO AMBIENTE DE TRABALHO.....	41
4.1 COMPORTAMENTO INDIVIDUAL.....	41
4.2 COMPORTAMENTO EM GRUPO.....	42
4.3. COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL.....	42
4.4. A IMPORTÂNCIA DO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL.....	43
5. RELAÇÕES INTRAPESSOAIS.....	44
5.1. RELAÇÕES INTERPESSOAIS.....	46
5.2. A IMPORTÂNCIA DAS RELAÇÕES INTRA E INTERPESSOAL.....	48
6 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	51
6.1 CARACTERÍSTICAS DA PESQUISA.....	51
6.2 ABORDAGEM.....	52
6.3 COLETA DE DADO.....	52
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	61
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63

1. INTRODUÇÃO

A gestão de relacionamentos, muitas vezes referida como CRM (Customer Relationship Management), é crucial na área administrativa porque foca na construção e manutenção de relações sólidas e duradouras com clientes e outras partes interessadas.

Sua importância inclui: **Fidelização de Clientes:** Facilita a retenção de clientes ao entender melhor suas necessidades e preferências, melhorando a satisfação e lealdade.

Melhoria da Comunicação: Permite uma comunicação mais eficiente e personalizada com clientes, o que pode levar a melhores resultados de vendas e maior eficácia nas campanhas de marketing.

Análise e Dados: Fornece ferramentas para analisar dados de clientes e identificar tendências, ajudando na tomada de decisões estratégicas e na identificação de oportunidades de mercado.

Eficiência Operacional: Automatiza processos administrativos e de atendimento ao cliente, aumentando a eficiência e reduzindo erros.

Relacionamentos Internos: Além de clientes, também pode melhorar a comunicação e a colaboração dentro da empresa, facilitando o gerenciamento de projetos e a coordenação entre equipes.

Assim, a gestão de relacionamentos é vital para a administração moderna, impactando diretamente a eficácia operacional, a satisfação do cliente e a estratégia de crescimento da empresa.

1. QUEM SOMOS?

O nome do grupo é C.A.E (Comportamento, Ambiente e Estímulo), o nome do grupo tem origem do behaviorismo, que seria uma teoria da área de psicologia. O Behaviorismo, também chamado de Comportamentismo ou Comportamentalismo, tem como objeto de estudo o comportamento, essa teoria psicológica defende que a psicologia humana ou animal pode

ser objetivamente estudada por meio de observação de suas ações, ou seja, observando o comportamento.

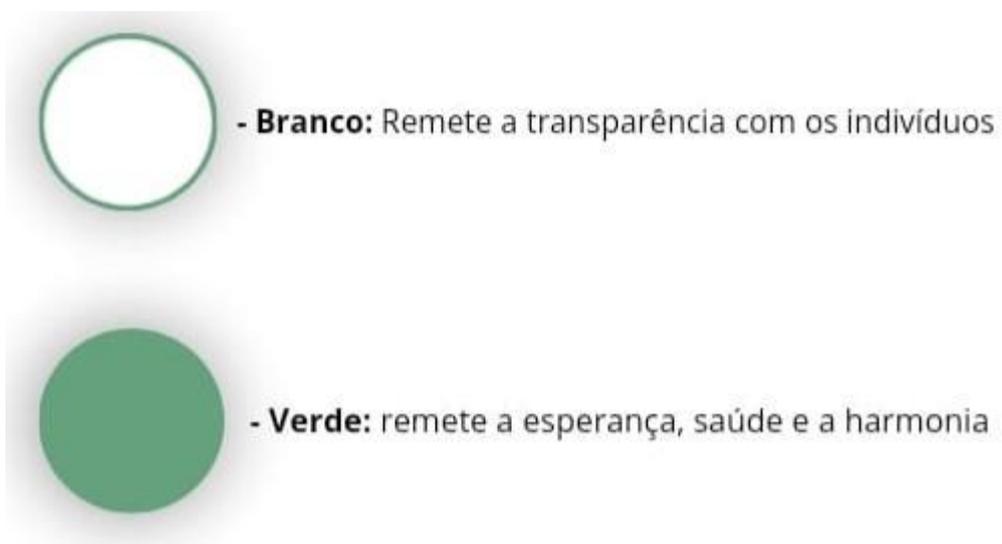
Nossa logo tem como característica principal uma flor chamada Dália, que tem origem asiática e um significado muito forte, (vínculo duradouro de pessoas).

Figura 1: logomarca



Fonte: Elaborada pelo autor (2024)

Figura 2 – Cores



Fonte: Elaborada pelo autor (2024)

A logo é composta por elementos significativo. A flor simboliza ao vínculo de pessoas e o C.A.E refere-se ao nome da equipe.

De modo geral, o projeto transmite a ideia de equilíbrio entre as relações intra e interpessoais dos seres humanos.

Por fim, nosso slogan é: “Nada é permanente exceto a mudança. “. Foi inspirado em uma frase do filósofo Heráclito de Éfeso, teve reconhecimento por ter sido um dos principais filósofos pré-socráticos, por ter iniciado o pensamento dialético e defender que a natureza é composta por uma constante mudança.

1.1 MISSÃO

Nossa missão é capacitar as empresas por meio da implementação de uma gestão de relacionamentos eficaz, que possibilita a conexão entre funcionários e clientes, ao mesmo tempo em que mantém uma sólida reputação no mercado.

1.2 VISÃO

Nossa visão é estabelecer-nos como referência no mercado, destacando-nos como uma empresa que promove a construção de organizações centradas no público. Buscamos garantir vantagens significativas, especialmente para empresas modernas.

1.3 VALORES

Os nossos valores fundamentais são a responsabilidade, o comprometimento e a honestidade. Comprometemo-nos a demonstrar sempre nossos resultados por meio de pesquisas detalhadas e transparentes.

2. OBJETIVOS E METODOLOGIA

Neste capítulo, será descrito o método da pesquisa, suas devidas classificações e a abordagem da gestão de relacionamentos interpessoais em empresas de pequeno porte, que se tornou uma questão crucial, especialmente ao considerarmos a importância das interações humanas para o sucesso dessas organizações no cenário atual. Nesse contexto, é essencial direcionar nossos esforços para garantir que todos os colaboradores, independentemente de sua função ou posição, tenham acesso às ferramentas e estratégias necessárias para desenvolver relacionamentos interpessoais saudáveis e produtivos. No entanto, é notável que as empresas de pequeno porte enfrentam desafios únicos ao tentar cultivar essas dinâmicas de relacionamento, exigindo uma atenção especial para promover um ambiente colaborativo e harmonioso, capaz de impulsionar o crescimento organizacional.

Diante disso, o presente trabalho tem como objeto geral é promover o aprimoramento do desenvolvimento pessoal no ambiente profissional, por meio da análise e identificação de atitudes que podem ser ajustadas com o intuito de otimizar o desempenho organizacional.

E tem como objetivos específicos: Realizar uma análise aprofundada das relações socioemocionais entre os funcionários de empresas de pequeno porte, com foco nas dinâmicas que impactam o ambiente de trabalho; Demonstrar, de forma detalhada e fundamentada, como a criação e manutenção de um ambiente de trabalho acolhedor, comunicativo e saudável pode influenciar de maneira significativa o desempenho das empresas; Sugerir alterações comportamentais voltadas para a mitigação de atitudes individualistas no ambiente organizacional, com base na análise da comunicação intrapessoal e na promoção do pensamento coletivo.

O trabalho é pertinente pois apresenta proposta de destacar-se por sua capacidade de estabelecer uma conexão mais profunda e significativa com clientes, colaboradores e demais stakeholders, abrangendo, de maneira eficaz, uma diversidade de públicos. Tal conexão não apenas fortalece os laços interpessoais, mas também aprimora a comunicação e o engajamento entre as partes envolvidas.

A pesquisa destaca relevância do tema gestão de relacionamentos interpessoais em empresas de pequeno porte do curso Técnico de Administração, que diz a respeito à iniciativa de demonstra e evidenciar sua capacidade de gerar valor substancial para todas as partes interessadas. Ao criar condições para o desenvolvimento de relacionamentos sólidos e produtivos, a proposta contribui para a construção de um ambiente colaborativo que maximiza os benefícios mútuos e promove a continuidade das parcerias.

A viabilidade da pesquisa tem como objetivo prever a implementação de recursos e ferramentas apropriados, os quais são essenciais para a materialização dos objetivos estabelecidos. Além disso, destaca-se a viabilidade econômica do projeto, uma vez que o investimento necessário é compensado pelo retorno gerado, principalmente pela elevação dos níveis de satisfação dos clientes, resultando, assim, em benefícios econômicos e competitivos para a organização.

A hipótese propõe uma abordagem, incluindo pesquisa de campo, implementação das metodologias, palestras presenciais para atender as necessidades das empresas e garantir melhor interação entre os indivíduos de determinada corporação.

Por tanto, dentre muitas empresas que acabam tendo prejuízo, ou lucrando pouco, vêm a seguinte pergunta: quais erros estão sendo cometidos?

E aí é onde está o nosso maior problema, procurar a falha na gestão, antes de focar nas relações da sua própria empresa, devemos olhar para dentro dos nossos próprios serviços.

De acordo com Isabella Furbino, Graduada em Psicologia (UFMG) e Especialista em Gestão de Negócios (IBMEC), possuindo 8 anos de experiência na área de Recursos Humanos.

A falta de comunicação traz diversos problemas para todos os tipos de empresa, uma comunicação eficaz cria união, engajamento, motivação e produtividade.

Além disso, um estudo da Right Management, com mais de 30 mil pessoas de 15 países diferentes, entre eles o Brasil; mostrou que profissionais motivados são 50% mais produtivos.

Então nos perguntamos como podemos melhorar os problemas de comunicação?

Nossa hipótese consiste em dizer que para a criação e manutenção de um ambiente profissional que seja simultaneamente positivo e produtivo, torna-se imprescindível a gestão eficaz das comunicações interpessoais e intrapessoais. Dessa forma, é fundamental proceder à análise detalhada, ao estudo aprofundado e à constante busca por métodos e estratégias de comunicação que sejam adequados e eficazes no contexto do local de trabalho.

METODOLOGIA

No capítulo a seguir, será detalhado o passo a passo das técnicas, estratégias, metodologias e informações utilizadas após a definição do objeto de pesquisa: A gestão de relacionamentos interpessoais em empresas de pequeno porte

Estratégias de investigação

Nós selecionamos qual método de investigação se encaixaria melhor na nossa pesquisa, de uma forma que se pode trazer os melhores resultados possíveis. Assim, depois das análises realizadas previamente, definimos que o tipo de pesquisa que se enquadra melhor no nosso trabalho, é a mista, por conta da utilização das técnicas de natureza qualitativa e quantitativa.

Sendo os métodos sequenciais, que usa um método e aplica o outro nos resultados obtidos; os métodos transformativos, que usam uma perspectiva teórica para direcionar os estudos, podendo existir um método sequencial ou simultâneo; e os métodos simultâneos, no qual é utilizado ambos os métodos qualitativos e quantitativos, coletando os dados ao mesmo tempo.

Assim, optamos por entrevistas e pesquisas semiestruturadas.

Escolha da técnica de coleta de dados

Estabelecemos como técnica de coleta, uma entrevista semiestruturadas, onde estruturamos um roteiro e uma base com perguntas, assim teremos um direcionamento, porém, fluindo de uma maneira mais dinâmica durante a entrevista; dando assim, maior liberdade para os entrevistados falarem.

Outro tipo de coleta que usamos, foi uma pesquisa com um formulário digital; onde buscamos os funcionários da empresa para responderem e detalharem suas opiniões sobre a comunicação e relações em seu ambiente profissional.

3. ESTADO DA QUESTÃO

3.1 Compreendendo o objetivo da pesquisa: revisão de estudo e métodos sobre a gestão de relacionamentos interpessoais em empresas de pequeno porte.

Este título é apresentado trazendo um estudo das teses e das dissertações, visando a coleta de informações pertinentes ao tema que delimitados para o desenvolvimento deste trabalho.

Embasando-se em autores, entre os quais Treniti e Paim (1999) se destacam, pela afirmação de que a seleção criteriosa da literatura é o mesmo que se familiarizar com as produções científicas e os autores que já estudaram sobre os temas da pesquisa a ser desenvolvida.

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica que é elaborada com base em um material já publicado; e geralmente este tipo de pesquisa inclui materiais impressos como livros, jornais, teses, revistas e dissertações de canais científicos.

3.2. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

Conforme apresentado por Mancini e Sampaio (2006), as revisões da literatura têm como principal características a síntese da informação disponível em pesquisas relevantes para um determinado assunto; existem vários tipos de estudos de revisão e cada um segue sua própria metodologia.

Para realizar a revisão da produção científica, realizamos o seguinte processo: 1-) Definição e delimitação do tema (Gestão de relacionamentos interpessoais); 2-) Escolha das palavras chave (Administração; Relacionamentos Interpessoais; Gestão de relacionamento; Relações intrapessoais); 3-) Seleção das bases utilizadas para o levantamento dos dados da pesquisa: Banco de Teses e Dissertações (BDTD), realizado entre Maio e Julho de 2024; 4-) Após a leitura dos títulos, foram escolhidos os resumos mais promissores para um estudo mais detalhado, e os que possuíam aderência e compatibilidade com o tema previamente apresentado, foram selecionados; 5-) Extração dos dados previamente selecionados; 6-) Análise dos dados.

Após a análise anteriormente realizada, oito foram selecionadas de acordo com o que era mais similar ao nosso tema, visando utilizar seus dados para um melhor desenvolvimento do trabalho, sendo eles: “A relação entre a qualidade dos relacionamentos entre compradores e fornecedores na cadeia de suprimentos sustentáveis” , “Ação de negócios em uma clínica odontológica: a partir de um sistema de relacionamentos com os clientes” , “A influência da maturidade de gestão do relacionamento social, de hospitais com seus usuários e comunidade, no engajamento de comunidades e apoio econômico-financeiro” , “Como virtudes, cidadania e práticas se relacionam no contexto da gestão estratégicas de pessoas no setor público” , “Comunicação e resistência nas organizações empresariais: a (im)possibilidade da gestão da diversidade” , “Desenvolvimento de programa de mindfulness como estratégia para mudanças nas relações interpessoais no trabalho” , “Capacidades relacionais na gestão do setor público voltada para a mobilidade urbana : um estudo a partir do sistema de transporte público urbano de Curitiba” , “Metodologia para o desenvolvimento e estruturação de programas de capacitação em gestão empresarial”.

Figura 3 – Palavras-chaves pesquisadas no banco de teses BDTD



Fonte: Elaborada pelo autor (2024)

A seleção das palavras-chaves utilizadas para a escolha das dissertações referente ao trabalho, se deu em função da aderência à pergunta da pesquisa: Qual a real importância das relações intra e interpessoais dentro das empresas e como ela afeta o ambiente de trabalho.

O processo de planejamento e elaboração do trabalho teve como início com as etapas 1, 2, 3 e 4 que foram definidas durante orientações com o professor Diego Gonçalves, durante o segundo semestre de 2024, tendo como base o tema e o problema da pesquisa

O levantamento de teses e dissertações, para o levantamento dos estudos para o trabalho de conclusão de curso, ocorreu em abril de 2024, tendo sido utilizada a plataforma: BDTD – Biblioteca Digital Brasileira de teses e dissertações, foram encontrados 27 trabalhos, sendo um número considerável e visando reduzir este número de pesquisas, para a obtenção de dados mais recentes, justificado pela necessidade de maior precisão dos dados.

Sendo assim, para as escolhas dos resumos foi adotada a leitura exploratória com foco em verificar a importância das dissertações para o trabalho.

Com isso, após a leitura das dissertações foram selecionados aquelas que mostravam mais similaridade ao tema, visando agregar com os seus dados apresentados no desenvolvimento desta pesquisa. Nesta etapa foram selecionadas 8 dissertações de teses referidas a obtenção de mestrado, que estão em sincronia com o tema em questão.

Após esta seleção, novamente foi construído um esquema para identificação dos resumos, com um maior detalhamento das informações: tipo, autor, título, objeto de estudo, objetivos, metodologia, referenciais teóricos, resultados, considerações finais, palavras-chave e local/ano. Essa esquematização oportunizou maior compreensão dos itens que compõem uma pesquisa quantitativa e sua relação com o objeto em questão, voltado ao tema Gestão de relacionamentos interpessoais em empresas de pequeno porte.

Após a leitura dos resumos e de capítulos específicos de teses e dissertações que investigaram a aparição de trabalhos voltados a Gestão de relacionamentos interpessoais, foram selecionados 8 trabalhos, sendo todos produzidos por programas acadêmicos de mestrado que, além de estarem alinhados ao propósito da pesquisa, apresentavam dados de qualidade.

Entre os autores das dissertações e teses, temos: Souza Fialho (2023), Santos Lima (2022), Madeira Carvalho (2022), Carvalho de Oliveira (2021), Rezende (2021), Gomes Franco (2021), Virtuoso (2020), Lopes Carelli (2020). Sendo que as informações estão detalhadas no Quadro 1.

Ano	Instituição	Autor	Título	Curso
2023	Universidade de Fortaleza UNIFOR VICE	Leticia de Sousa Fialho	A relação entre a qualidade dos relacionamentos entre compradores e fornecedores na cadeia de suprimentos sustentáveis	Pós-graduação em Administração de Empresas
2022	Universidade Federal de Sergipe	Yngrid Santos Lima	Ação de negócios em uma clínica odontológica: a partir de um sistema de relacionamentos com os clientes	Bacharelado em Administração
2022	Universidade Regional de Blumenau	Antonio Ronaldo Madeira Carvalho	A influência da maturidade de gestão do relacionamento social, de hospitais com seus usuários e comunidade, no engajamento de comunidades e apoio econômico-financeiro	Doutorado em ciências contábeis
2021	Universidade Federal do Rio Grande do Sul	Ana Carolina Rezende	Como virtudes, cidadania e práticas se relacionam no contexto da gestão estratégicas de pessoas no setor público	Doutorado em Administração

Ano	Instituição	Autor	Título	Curso
2021	Universidade Federal do Rio Grande do Sul	Mônica Carvalho de Oliveira	Comunicação e resistência nas organizações empresariais: a (im)possibilidade da gestão da diversidade	Pós Graduação em Comunicação
2021	Universidade Federal de São Paulo	Maria Teresa Gomes Franco	Desenvolvimento de programa de mindfulness como estratégia para mudanças nas relações interpessoais no trabalho	Doutorado em Ciências
2020	Universidade Federal do Paraná	Luiz Aurélio Virtuoso	Capacidades relacionais na gestão do setor público voltada para a mobilidade urbana : um estudo a partir do sistema de transporte público urbano de Curitiba	Pós graduação em Administração
2020	Universidade Federal de Santa Catarina	Fernanda Pereira Lopes Carelli	Metodologia para o desenvolvimento e estruturação de programas de capacitação em gestão empresarial	Pós Graduação em engenharia da computação

Quadro 1 – Teses e dissertações selecionadas

Fonte: Elaborada pelo autor (2024)

No quadro 2, citado abaixo, os trabalhos foram agrupados por assuntos relacionados de acordo com os descritores utilizados para a seleção, e nele é possível identificar que não se limitam exclusivamente a um único tema, pois. pode-se observar que o mesmo autor aparece em mais de um descritor, porém esses descritores são correlatos e/ou complementares, mantendo assim uma coerência com o objetivo específico de suas pesquisas.

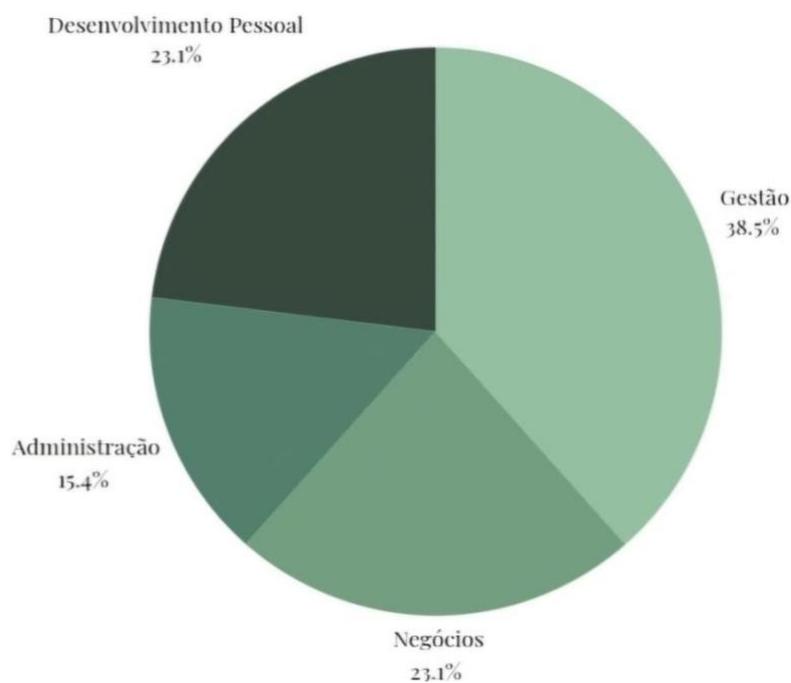
Quadro 2 – Temas pesquisadores selecionados

ASSUNTO	AUTORES
Desenvolvimento pessoal	Souza, Filho
Negócios	Lima Santos, Yingrid
Gestão	Carelli, Pereira, Lopes
Administração	Pyrangí, Souza
Relações interpessoais	Cavalho, Oliveira

Fonte: Elaborada pelo autor (2024)

A distribuição percentual apresentada no Gráfico 1 demonstra quase que uma harmonização entre os assuntos tratados nas teses e dissertações selecionadas, com uma leve tendência em relação ao descritor Gestão e Negócios, e com menor número de descritores Desenvolvimento pessoal, Administração e Relações interpessoais.

Gráfico 1 – Trabalho selecionados por descritores



Fonte: Elaborada pelo autor (2024)

Na sequência é possível visualizar os resumos dos trabalhos selecionados no quadro 3, disposto com as informações sobre o ano de publicação, instituição, autores e títulos dos trabalhos

Quadro 3 – Detalhamento dos trabalhos selecionado

Título: A relação entre a qualidade dos relacionamentos entre compradores e fornecedores na cadeia de suprimentos sustentáveis		
Ano: 2022	Instituição: Universidade de Fortaleza UNIFOR VICE – Rectoria de Ensino de Graduação VRE	Lócus da pesquisa: Pós-graduação em Administração com doutorado em Administração de Empresas
Autor: Leticia de Sousa Fialho		
Tipo de estudo: pesquisa quantitativa exploratória.	Sujeitos da pesquisa: As MEIS's que demonstraram iniciativa para o desenvolvimento de práticas sustentáveis e sociais.	
Objetivo da pesquisa: Analisar a relação entre a qualidade de relacionamento entre compradores e fornecedores nos fatores críticos da gestão da sustentabilidade das cadeias de suprimentos quando influenciados pela alta gestão.		
Objetivos específicos: <ul style="list-style-type: none"> • Verificar a influência das dimensões da qualidade de relacionamento entre compradores e fornecedores nos fatores críticos da gestão da sustentabilidade das cadeias de suprimento. • Verificar a influência da alta gestão na qualidade de relacionamento entre compradores e fornecedores. • Verificat a influência da alta gestão nas relações entre compradores e fornecedores nos fatores críticos da gestão da sustentabilidade das cadeias de suprimentos. 		
Problema de pesquisa: Como a gestão da diversidade nas organizações orienta modos de visibilidade e percepção no ambiente de trabalho, e como essa gestão interage com as subjetivações políticas dos sujeitos, revelando desejos, lutas, resistências e modos de sobrevivência?		
Metodologia: Quantitativa. Esta metodologia é composta de quatro subseções. Na primeira é abordado o delineamento da pesquisa; em seguida a definição das empresas que participaram da coleta; a terceira, a coleta de dados; e por fim o as etapas da pesquisa onde é explanado sobre a modelagem de equações estruturais.		
Instrumentos utilizados para coleta de dados: Questionário realizado por 10 empresas com o intuito de verificar a compreensão.		

Referencial teórico:

Walker(2015), khan (2017) , panda (2020), carter e jeannings (2002), sheu (2015), seuring e muller (2008), pagell e wu (2009), wittstruck e teuteberg (2012), kannana e haq (2018), zhu sarkis (2004), hall matos (2010), oliver (1990), fiedler welpe (2010), parmigiani riviera santos (2011), jokela e soderman (2017), matopolous (2019), wolf (2011), lee (2009), kanur rahman (2016), evans cowles (1990), ismail (2009), wong sohal (2002), palmatier (2006), boniface (2012), ellram nurfield (2019), naude buttle (2000), fynes (2008), pedersen e andersen (2006), sharfman, shaft e anex (2009), gimenez e tachizawa (2012), jean, kim e bello (2017), inkpen e tsang (2005), whipple lynch (2010), vergara (1998), figuereido (2004), beuren (2006), Zhu e Sarkis (2004), Vachon e Klassen (2006), Stefanelli et al. (2014), Choi, Min e Joo (2018), Leiponen (2000): Rao e Drazin, (2002), Kim et al. (2012) e Fynes et al. (2008), Zaid, Jaaron e Bon (2018), Guimaraes et al, (2020); Silva, Gomes e Sarkis (2019) e Qian et al. (2020).

Resultados:

A gestão da sustentabilidade nas cadeias de suprimentos – GSCS é um conceito que enfatiza Ações e o desempenho sustentável ao longo da cadeia, ou seja, que leva a empresa a se Concentrar não apenas sobre o valor econômico que adiciona, mas também sobre o valor social

E ambiental que cria ou destrói, considerando as dimensões do Triple Bottom Line – TBL. Na GSCS manter a qualidade dos relacionamentos entre os compradores e fornecedores se tornou

Essencial para o alcance de metas da cadeia. Com base nisso, têm-se a questão de pesquisa que

Norteia esta tese: Qual a relação da qualidade de relacionamento entre compradores e Fornecedores nos fatores críticos da gestão da sustentabilidade das cadeias de suprimentos Quando influenciados pela alta gestão? Baseando-se nesta, tem-se como objetivo central deste

Estudo: Analisar a relação entre a qualidade de relacionamento entre compradores e Fornecedores na gestão da sustentabilidade das cadeias de suprimentos quando influenciados

Pela alta gestão. Por meio de pesquisa quantitativa e aplicação de questionário por telefone o Estudo foi aplicado, em sua maioria com PMEs do Ceará. Os resultados apontam que a Confiança e o comprometimento são dimensões essenciais da qualidade do relacionamento, no

Entanto há uma comunicação ruim entre os compradores e os fornecedores o que pode está Inibindo a inovação e a sustentabilidade. Além disso, a alta gestão influencia diretamente a GSCS, sendo essencial para fortalecer os vínculos entre os atores da cadeia.

Título: A influência da maturidade da gestão do relacionamento social, de hospitais com seus usuários e comunidade, no engajamento de comunidades e apoio econômico-financeiro

Ano: 2022

Instituição: Universidade Regional de Blumenau.

Lócus da pesquisa: parceria com CMB

Autor: Antonio Ronaldo Madeira De Carvalho

Tipo de estudo: Tese

Sujeitos da pesquisa: Para esta pesquisa, foram enviados 1.218 questionários, tendo sido coletados 132, obtendo-se, assim, uma taxa de retorno de 10,83%. Destes, 121 foram validados, uma vez que os dados se encontravam completos e sem erros de preenchimento, variância baixa ou incompletude, sendo este o tamanho final da amostra da pesquisa.

Objetivo da pesquisa:

O objetivo desta tese é avaliar a influência da maturidade da gestão do Relacionamento social dos hospitais filantrópicos com seus usuários e comunidade no engajamento e apoio econômico-financeiro destes com às organizações com os quais se relacionam.

Objetivos específicos:

- a) Desenvolver um modelo de maturidade de gestão de relacionamento entre Organizações hospitalares com seus usuários e comunidade;
- b) Avaliar o nível de maturidade da gestão de relacionamento dos hospitais Filantrópicos com os seus usuários e comunidade, a partir do modelo desenvolvido;
- c) Investigar a relação entre o nível de maturidade da gestão de relacionamento dos Hospitais filantrópicos com os seus usuários e comunidade, e o engajamento e apoio Econômico-financeiro prestado às organizações estudadas.

Problema de pesquisa:

como a maturidade da gestão do relacionamento social dos hospitais filantrópicos com os seus usuários e comunidade influencia no engajamento e apoio econômico-financeiro destes em relação às organizações?

Metodologia:

Este capítulo norteia os métodos e os procedimentos de pesquisa utilizados no presente Estudo. Nas seções subsequentes, serão apresentados o posicionamento epistemológico, o Delineamento da pesquisa, o construto da pesquisa, o instrumento de coleta de dados, a População e amostra da pesquisa, os procedimentos para análise e interpretação de dados, a Trajetória teórico-metodológica e as limitações da pesquisa.

Instrumentos utilizados para coleta de dados:

Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), gestão de relacionamentos

Referencial teórico:

Bachouch, Guinet e Gabouj (2012), Osório (2012), Blancato e Santos (2019), Lima et al.

Resultados:

- Caracterização das organizações hospitalares e dos respondentes pesquisados; Análise da estatística descritiva dos dados; Avaliação dos constructos teóricos investigados; Análise e discussão das hipóteses de pesquisa: influência da maturidade de gestão de relacionamento com usuários de comunidade no engajamento e apoio econômico-financeiro. A tese aborda assuntos e ideias semelhantes ao tema de TCC escolhido.

Título: Metodologia para o desenvolvimento e estruturação de programas de capacitação em gestão empresarial

Ano: 2020	Instituição: Universidade Federal de Santa Catarina	Lócus da pesquisa: programa INOVA talentos
------------------	--	--

Autor: Carelli, Fernanda Pereira Lopes

Tipo de estudo: metodologia	Sujeitos da pesquisa: Nos questionários foram utilizadas, uma escala de 1 a 5 variando entre 1 (nada adequado) e 5 (totalmente adequada) e, para os métodos, 1 (nenhuma preferência) e 5 (grande preferência). Para realizar teste do instrumento identificar possíveis dificuldades no preenchimento, foi realizado um teste piloto com empresas do estado de Santa Catarina. A localidade foi escolhida pela facilidade de acompanhamento e as empresas consultadas foram indicadas pelo Núcleo Regional - NR do IEL. Foram pesquisados 34 (trinta e quatro) bolsistas e 17 (dezessete) tutores. A aplicação piloto indicou a necessidades de pequenas adaptações nos instrumentos, de maneira geral, os questionários mostraram-se de fácil entendimento e não foram registrados questionamentos a respeito das perguntas formuladas.
------------------------------------	---

Objetivo da pesquisa: Desenvolver uma metodologia (passo a passo), Para estruturação de programas de capacitação em gestão, de acordo com a realidade empresarial, por meio de um benchmarking para a identificação de boas práticas em universidades nacionais e internacionais,

Objetivos específicos:

- a) Desenvolver um passo a passo, um roteiro descrevendo cada uma das etapas para a construção de programas de capacitação em gestão;
- b) Identificar boas práticas, conteúdos e técnicas de ensino por meio de um benchmarking em universidades internacionais e nacionais;
- c) Construir um instrumento para ser aplicado aos bolsistas e tutores do programa Inova Talentos do IEL para validar os conteúdos e métodos pesquisados para Capacitação;
- d) Propor diretrizes para cursos de capacitação com foco no desenvolvimento de competências em gestão empresarial;
- e) Validar com especialistas, os conteúdos métodos selecionados para o curso proposto com base no programa Inova Talentos do IEL.

Problema de pesquisa: “a empresa necessita de uma estrutura de ação organização mais enxuta, com menos níveis, cargos mais polivalentes, permeáveis e flexíveis Para receber golpes súbitos, e compensar incertezas e transformar estratégias em ação em todos os níveis. Para sobreviver nestes tempos, tem de perceber o que é preciso enfocar e executar”.

Metodologia: Atualmente as organizações tem dado importância ao conhecimento, criatividade e inovação como fator essencial do processo de produção e geração de riqueza. (ENAP, 2015). De acordo com relatório do futuro do trabalho, cerca de 2% (dois terços) das companhias entrevistadas esperam que seus trabalhadores se adaptem adquiram novas habilidades no decorrer de suas carreiras. (WEF, 2018).

Instrumentos utilizados para coleta de dados: BDTD (biblioteca digital brasileira de teses e dissertações): Gestão, negócios, Administração

Referencial teórico: ALMEIDA, Fernando, ALMEIDA.M.E.B, ALVES, Flora, BACICH, Lilian. MORAN, José, BAPTISTA, Maria da Nazaré Mesquita Martins dos Santos, BELLAN, Zezina. BRANDÃO, Hugo P,BOBERG, A. L, & MORRIS-KHOO, S. A, BESSANT, John; TIDD, Joe, CARVALHO, J.L, REIS, D. R.; CAVALCANTE, M.B, CHURCHILL, Gilbert A, PETER, J. Paul, COELHO, Marcos Antônio P; DUTRA, Lenise Ribeiro; MARIELI, Joane; COLET, Daniela Siqueira; LIOTTO, Aline Munaretto, EBOLI, Marisa, FOLTRAN, Cassia Uhler. GIL, Antonio C, . GRUTZMANN, André; ZAMBALDE, André Luiz e BERMEJALMEIDA, Fernando, ALMEIDA.M.E.B, ALVES, Flora, BACICH, Lilian. MORAN, José, BAPTISTA, Maria da Nazaré Mesquita Martins dos Santos, BELLAN, Zezina. BRANDÃO, Hugo P, BOBERG, A. L, & MORRIS-KHOO, S. A, BESSANT, John; TIDD, Joe, CARVALHO, JL, REIS, DR; CAVALCANTE, M.B, CHURCHILL, Gilbert A, PETER, J. Paul, COELHO, Marcos Antônio P; DUTRA, Lenise Ribeiro; MARIELI, Joane; COLET, Daniela Siqueira; LIOTTO, Aline Munaretto, EBOLI, Marisa, FOLTRAN, Cassia Uhler. GIL, Antonio C, . GRUTZMANN, André; ZAMBALDE, André Luiz e BERMEJO, Paulo Henrique de Souza, SANTOS, Cristiane de Cassia Fernandes; BASSO, Eduardo Junior; BRAMBILLA, Flavio Regio. SARTOR, Renata; BATTI, Leticia, SILVA, Alva, SOUSA, Kesila; SANTANA, Suzana; PIOVESAN, Angelica, TERRA, Jose Claudio Cyrineu.

Resultados: O caminho construído e proposto nesta tese, foi desenhado com a premissa de que a aproximação da prática de novos conteúdos alinhados a realidade das empresas, podem aprimorar a atuação dos profissionais e ampliar seus conhecimentos, habilidades e atitudes, além de contribuir com entregas mais efetivas e com maior qualidade em suas funções. Sugere-se para estudos futuros a implementação da metodologia proposta em outros setores e segmentos para abordar diferentes realidades empresariais e estruturar a capacitação em outras áreas de conhecimento relacionadas a gestão.

A tese tem relação com a nossa pesquisa de TCC pois tem ideias semelhantes, que procura desenvolver uma metodologia que ajude a desenvolver e estruturar melhores funcionários competentes em gestão dentro das novas demandas e desafios das empresas.

Quadro 02 – Quadro resumo das dissertações.

Título: Comunicação e resistência nas organizações empresariais : a (im)possibilidade da gestão da diversidade		
Ano: 2021	Instituição: Universidade Federal do Rio Grande do Sul	Lócus da pesquisa: doutorado de pós graduação em comunicação
Autor: Mônica Carvalho de Oliveira		
Tipo de estudo: pesquisa qualitativa, exploratório e crítico.	Sujeitos da pesquisa: Thomas (1990) Thomas e Ely(1996) Fleury (2000) Barbosa (2002) Alves e Galeão Silva (2004)	
Objetivo da pesquisa: A problematização das possibilidades de ação política dos sujeitos nas organizações, no contexto da gestão da diversidade.		
Objetivos específicos: 1)Compreender a conformação da noção de gestão da diversidade nas organizações. 2)Analisar como a gestão da diversidade busca orientar modos de visibilidade e de percepção no ambiente de trabalho, compartilhados por meios de atos comunicacionais. 3)Trazer à luz a perspectiva dos sujeitos quanto à sua condição de vida, evidenciando desejos, lutas, resistências e modos de sobrevivência a partir de suas subjetivações políticas. 4)Contrastar os movimentos da ação policial e da manifestação política da diversidade no contexto das organizações.		
Problema de pesquisa: Como a gestão da diversidade nas organizações orienta modos de visibilidade e percepção no ambiente de trabalho, e como essa gestão interage com as subjetivações políticas dos sujeitos, revelando desejos, lutas, resistências e modos de sobrevivência?		
Metodologia: A metodologia principal utilizada é o método da igualdade de Rancière, que envolve a construção de cenas de dissenso para evidenciar as perspectivas dos sujeitos em relação à sua condição de vida e suas subjetivações políticas, em contraste com os mecanismos de ação policial estabelecidos pelas organizações.		
Instrumentos utilizados para coleta de dados: Pesquisa bibliográfica.		

COELHO JR., (2015) GEERTZ, (2014) BALDISSERA, (2010b)
SILVA, (2000)

Resultados:

Finalizar esta tese implica refletirmos sobre os rumos trilhados até aqui, reconhecendo a importância de nossas escolhas e, principalmente, destacando a potência dos achados que emergiram deste estudo. Nosso exercício foi, desde o princípio, compreender, a partir de uma perspectiva comunicacional, possibilidades de ação política dos sujeitos nas organizações, no contexto da gestão da diversidade; Esses resultados evidenciam a necessidade de um olhar crítico sobre as práticas de gestão da diversidade e as dinâmicas de poder nas organizações, destacando a importância de reconhecer e apoiar as formas de resistência dos sujeitos.

A tese sobre a problematização das possibilidades de ação política dos sujeitos nas organizações no contexto da gestão da diversidade possui vários pontos de intersecção com o nosso tema "gestão de relacionamento". Ambos os temas lidam com dinâmicas de interação entre indivíduos e organizações, com foco em comunicação, poder, controle e subjetividade; alguns dos aspectos em comuns seria a comunicação organizacional, pois a tese analisa como a gestão da diversidade orienta modos de visibilidade e percepção no ambiente de trabalho, através de atos comunicacionais e o nosso tema envolve estratégias de comunicação eficazes para construir, manter e melhorar as relações entre a organização e seus diversos stakeholders (funcionários, clientes, parceiros, etc.). E também a subjetividade e experiência dos sujeitos, pois a tese foca nas subjetivações políticas dos sujeitos, suas lutas, resistências e modos de sobrevivência dentro das organizações, e o nosso tema enfatiza a importância de entender e considerar as percepções, sentimentos e experiências dos stakeholders para construir relacionamentos sólidos e de confiança.

Título: Comunicação e resistência nas organizações empresariais : a (im)possibilidade da gestão da diversidade

Ano: 2021	Instituição: Universidade Federal do Rio Grande do Sul	Lócus da pesquisa: doutorado de pós graduação em comunicação
------------------	---	---

Autor: Mônica Carvalho de Oliveira
Autor: Ana Carolina Rezende

Tipo de estudo: pesquisa qualitativa, exploratório e crítico.	Sujeitos da pesquisa: Thomas (1990) Thomas e Ely(1996) Fleury (2000) Barbosa (2002) Alves e Galeão Silva (2004)
--	--

Objetivo da pesquisa:

A problematização das possibilidades de ação política dos sujeitos nas organizações, no contexto da gestão da diversidade.

Objetivos específicos:

- 1)Compreender a conformação da noção de gestão da diversidade nas organizações.
- 2)Analisar como a gestão da diversidade busca orientar modos de visibilidade e de percepção no ambiente de trabalho, compartilhados por meios de atos comunicacionais.
- 3)Trazer à luz a perspectiva dos sujeitos quanto à sua condição de vida, evidenciando desejos, lutas, resistências e modos de sobrevivência a partir de suas subjetivações políticas.
- 4)Contrastar os movimentos da ação policial e da manifestação política da diversidade no contexto das organizações.

Problema de pesquisa:

Como a gestão da diversidade nas organizações orienta modos de visibilidade e percepção no ambiente de trabalho, e como essa gestão interage com as subjetivações políticas dos sujeitos, revelando desejos, lutas, resistências e modos de sobrevivência?

Metodologia:

A metodologia principal utilizada é o método da igualdade de Rancière, que envolve a construção de cenas de dissenso para evidenciar as perspectivas dos sujeitos em relação à sua condição de vida e suas subjetivações políticas, em contraste com os mecanismos de ação policial estabelecidos pelas organizações.

Instrumentos utilizados para coleta de dados:

Pesquisa bibliográfica.

Referencial teórico:

Thomas (1990) Thomas e Ely(1996) Fleury (2000) Barbosa (2002) Alves e Galeão Silva (2004)

COELHO JR., (2015) GEERTZ, (2014) BALDISSERA, (2010b)
SILVA, (2000)

Resultados:

Finalizar esta tese implica refletirmos sobre os rumos trilhados até aqui, reconhecendo a importância de nossas escolhas e, principalmente, destacando a potência dos achados que emergiram deste estudo. Nosso exercício foi, desde o princípio, compreender, a partir de uma perspectiva comunicacional, possibilidades de ação política dos sujeitos nas organizações, no contexto da gestão da diversidade; Esses resultados evidenciam a necessidade de um olhar crítico sobre as práticas de gestão da diversidade e as dinâmicas de poder nas organizações, destacando a importância de reconhecer e apoiar as formas de resistência dos sujeitos.

A tese sobre a problematização das possibilidades de ação política dos sujeitos nas organizações no contexto da gestão da diversidade possui vários pontos de intersecção com o nosso tema "gestão de relacionamento". Ambos os temas lidam com dinâmicas de interação entre indivíduos e organizações, com foco em comunicação, poder, controle e subjetividade; alguns dos aspectos em comuns seria a comunicação organizacional, pois a tese analisa como a gestão da diversidade orienta modos de visibilidade e percepção no ambiente de trabalho, através de atos comunicacionais e o nosso tema envolve estratégias de comunicação eficazes para construir, manter e melhorar as relações entre a organização e seus diversos stakeholders (funcionários, clientes, parceiros, etc.). E também a subjetividade e experiência dos sujeitos, pois a tese foca nas subjetivações políticas dos sujeitos, suas lutas, resistências e modos de sobrevivência dentro das organizações, e o nosso tema enfatiza a importância de entender e considerar as percepções, sentimentos e experiências dos stakeholders para construir relacionamentos sólidos e de confiança.

Quadro 02 – Quadro resumo das dissertações.

Título: Desenvolvimento de programa de Mindfulness como estratégia para mudanças nas relações interpessoais no trabalho

Ano: 2021

Instituição: Universidade Federal de São Paulo

Lócus da pesquisa:
Hospital Geral de
Guarulhos Dr. Waldemar
de Carvalho Pinto Filho
(HGG).

Autor: Franco, Maria Teresa Gomes

Tipo de estudo: Quantitativa
exploratória

Sujeitos da pesquisa:
Funcionários do Hospital Geral de Guarulhos Dr.
Waldemar de Carvalho Pinto Filho (HGG)

Objetivo da pesquisa:

Desenvolver e implantar um programa de Mindfulness no ambiente de trabalho hospitalar

Objetivos específicos:

- a) Descrever o Programa de Mindfulness criado para implantação no ambiente hospitalar.
- b) Comparar os níveis de stress, atenção, autocompaixão e afetos positivos e negativos dos colaboradores do hospital pesquisado, antes, logo após a intervenção e depois de três meses.
- c) Descrever como as práticas de atenção plena influenciam os processos emocionais dos colaboradores da instituição, do ponto de vista deles.
- d) Analisar os possíveis benefícios relacionados às práticas de atenção plena no ambiente de trabalho.
- e) Analisar processo de transformação no desenvolvimento do autoconhecimento e relações interpessoais dos colaboradores do hospital pesquisado com as práticas de Mindfulness.

Problema de pesquisa: necessidade de investigar a efetividade da implementação de um programa de mindfulness como estratégia para promover mudanças positivas nas relações interpessoais no trabalho.

Metodologia:

Esta seção descreve os passos perseguidos para a elaboração deste estudo, porquê da utilização da metodologia escolhida e o rigor de sua estruturação, evolutivo. Destinam-se a estudar um processo ao longo do tempo para investigar mudanças, isto é, refletem uma seqüência de fatos. (40 Na análise prospectiva elaboram-se um estudo no presente, sendo

seguido para futuro. Apresenta as exigências inerentes à padronização e qualidade das informações colhidas. (41;42)

Neste estudo, por se tratar de um grupo com diferentes formações e tipo de atuação na instituição, ou seja, um grupo multiprofissional, se faz importante a participação de um maior número de sujeitos de pesquisa para auxiliar em uma visão mais abrangente do fenômeno que é possível com a abordagem quantitativa e a utilização de escalas. Acrescenta-se o fato de ser um estudo que traduz emoções e sentimentos vivenciados pelos sujeitos da pesquisa durante e após a intervenção, bem como uma mudança no comportamento de grupos de profissionais no seu ambiente de trabalho, não poderia deixar de caracterizar a necessidade de estudo com abordagem qualitativa para enriquecer a resposta dos problemas de pesquisa relacionados. Atendendo a abrangência do estudo foi feita a escolha do método misto.

A intervenção teve como função a mudança no ambiente institucional partindo do indivíduo para coletivo com base no aprendizado da gestão de suas próprias emoções.

A abordagem qualitativa se deu pela metodologia de análise de conteúdo com a utilização de um software para esse fim. Software IRAMUTEC foi utilizado identificando CORPUS das entrevistas. Foi realizada tanto a análise de similitude quanto a Classificação Hierárquica Descendente (CHD). Conteúdo foi extraído com base em três entrevistas grupais sendo antes, logo após e três meses depois da intervenção.

Instrumentos utilizados para coleta de dados: BDTD (biblioteca Digital Brasileira de teses e dissertações): Gestão, Negócios, Administração

Referencial teórico:

Kabat-Zinn, J. (2003), Goleman, D. (1995), Senge, P. (1990), Hafenbrack et al. (2017), Daus & Ashkanasy (2005).

Título: Ação de negócios em uma clínica odontológica: a partir de um sistema de relacionamento com os clientes		
Ano: 2022	Instituição: Universidade Federal de Sergipe, Campus Universitário Prof. Alberto Carvalho	Lócus da pesquisa: Bacharelado em Administração, a pesquisa foi realizada com as pessoas envolvidas na clínica odontológica e seus clientes.
Autor: Lima Santos, Yngrid		
Tipo de estudo: Tese	Sujeitos da pesquisa: Clientes e Funcionários da clínica odontológica.	
Objetivo da pesquisa: Analisar principais estratégias e ações de negócios de uma clínica odontológica do município Itabaiana – SE, a partir de uma tecnologia de relacionamento com os clientes. O CRC (central de relacionamento com cliente).		
Objetivos específicos: <ul style="list-style-type: none"> • Analisar as principais estratégias e ações de negócios que a clínica odontológica usa para se comunicar com os clientes; • Entender os retornos de negócios a partir da ação do CRC; • Evidenciar o diferencial competitivo da empresa analisada 		
Problema de pesquisa: A distância do relacionamento entre os clientes e funcionários, e os diferenciais de marketing nos serviços que tornam a clínica única e melhor que a concorrência.		
Metodologia: Qualitativa		
Instrumentos utilizados para coleta de dados: Roteiro de entrevista semiestruturado, feito através de transcrições.		
Referencial teórico: AUGUSTO, M.; ALMEIDA, J. (2015) ; BEE, R. (2001); BORTOLI, G. (2022); BORGES, K. S. (2016) ; BRITO, C. M.; RAMOS, C; CARVALHO (2006) ; CARDOSO, S. (2019) ; DAY, G. S. (1992) ; GIL, A. C. (2002) ; GIL, A. C. (2017) ; GONCALVES, E. P., MACHADO M. B. E. (2020) ; KOTLER, P. (2011) ; KOTLER e ARMSTRONG (1999) ; LACERDA, M. R.; COSTENARO, R. G. S. (2015) ; LIMA, M. F. (2015) ; MASO, L.(2000) ; TOALDO, A. M. M.; LUCE, F. (2006) ; TOMAÉL, M. I; ALCARÁ, A. R.; DI CHIARA, I. G. (2005) ; TOMAZ, P. A. R. (2003) ; TURRA, L.; ZANETTI, P.; RIGO, L. (2021) ; ZEMKE (2008).		

Resultados: A clínica da pesquisa utilizou uma ferramenta eficiente na captação dos seus clientes e com o uso do CRC foi possível acompanhar a evolução de atendimento de cada pessoa atendida no qual manteve uma relação mais próxima, promovendo seu destaque e, possibilitando que conseguimos entender melhor as principais objeções dos clientes em cada fase.

O segundo objetivo consistiu em entender Os retornos de negócios a partir da ação do sistema CRC. Logo, foi percebido que os retornos em ter um melhor acompanhamento dos pacientes, permitiram armazenar as principais informações dos usuários da clínica, predispondo um diálogo mais eficiente entre os mesmos e, posteriormente, permitiu Identificar as melhores oportunidades e o controle da gestão de tempo.

Assim, a pesquisa se mostra extremamente relevante e importante na área administrativa da odontologia.

Título: Capacidades relacionais na gestão do setor público voltada para a mobilidade urbana: um estudo realizado a partir do sistema de transporte público de Curitiba

Ano: 2020 | **Instituição:** Universidade Federal do Paraná | **Lócus da pesquisa:** setor público

Autor: Luiz Aurélio Virtuoso

Tipo de estudo: pesquisa exploratória | **Sujeitos da pesquisa:** CILLIERS, 2002; MARSH; STOKER, 2002; MAFEFEEZZOLI; BOEHS, 2008; GIL, 2009

Objetivo da pesquisa:

Analisar o desenvolvimento de capacidades relacionais na gestão do Setor Público voltada para Mobilidade Urbana.

Objetivos específicos:

- a) Analisar o desenvolvimento de sistemas de transportes público voltados para a mobilidade urbana pelo setor público identificar os principais atores do Setor Público envolvidos no desenvolvimento desse sistema
- b) Analisar as relações estabelecidas entre os atores do Setor Público que levaram ao desenvolvimento de Capacidades Relacionais nesse sistema
- c) Identificar as Capacidades Relacionais desenvolvidas na implementação desse sistema
- d) Classificar as Capacidades Relacionais de acordo com cinco dimensões (coordenação, cultural, conhecimento, tecnológica e coadaptação)
- e) Identificar como ocorreu o desenvolvimento de Capacidades Relacionais nesse sistema no Setor Público

Problema de pesquisa:

Como se desenvolvem as Capacidades Relacionais na gestão do Setor Público voltada para a Mobilidade Urbana?

Metodologia:

Assim, o presente estudo teve como unidade de análise as capacidades Relacionais, objeto de análise o Sistema de Transporte Público Urbano de Curitiba, Nível de análise 'relacional' (as relações entre os atores do Setor Público), e como Unidade de investigação os funcionários (na ativa ou não) dos órgãos públicos Municipais de Curitiba ligados ao sistema de Transporte Público Urbano de Curitiba.

Instrumentos utilizados para coleta de dados:

Pesquisa bibliográfica.

Referencial teórico:

DENG; NELSON, 2012; HIDALGO; DÍAZ, 2014; BOYA, 2016; GAKENHEIMER, 1999; SUSNIENE; JURKAUSKAS, 2008; SUSNIENĖ; 2012

Resultados:

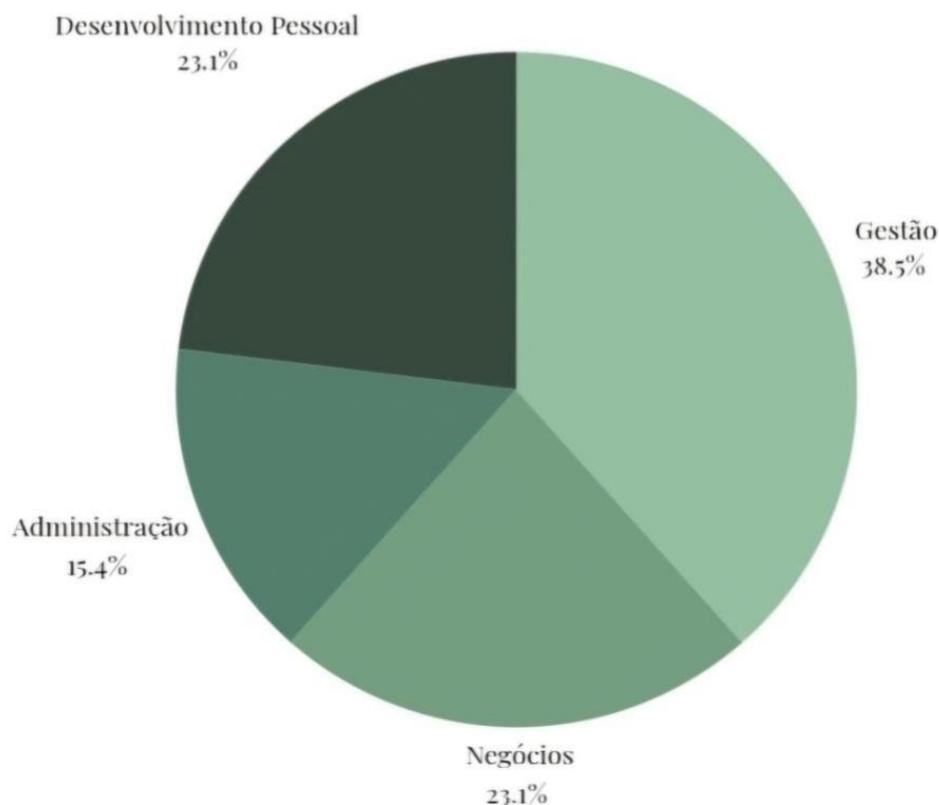
O estudo revelou que as capacidades relacionais desempenham um papel fundamental na gestão do transporte público urbano em Curitiba. Essas capacidades se referem à habilidade de instituições públicas e privadas, além de organizações da sociedade civil, de estabelecerem e manterem redes de colaboração eficazes. Curitiba, reconhecida pela sua inovação no transporte público, demonstrou que a integração entre os diversos níveis de governo (municipal, estadual e federal), operadores privados, e a população é crucial para o desenvolvimento de um sistema de transporte eficiente e inclusivo. Em termos de resultados práticos, a tese indicou que o sucesso das capacidades relacionais pode ser visto na eficiência do sistema de transporte público de Curitiba, com destaque para a redução do tempo de deslocamento e a ampliação do acesso ao transporte coletivo. A interconexão entre diferentes modos de transporte (ônibus, BRT, bicicletas e, em algumas áreas, transporte por aplicativo) também demonstrou uma melhoria significativa na cobertura e na eficiência do sistema.

3.3 Contribuições das Teses e Dissertações para pesquisa

Produções acadêmicas apresentadas neste estudo, possuem uma linha em comum que se caracteriza pela análise com relação ao tema Gestão de relacionamentos interpessoais em empresas de pequeno porte.

No gráfico 2 abaixo, é possível visualizar o resultado da seleção das teses e dissertações, caracterizadas pelo tema central das pesquisas, que permitiu vislumbrar os principais assuntos tratados nas produções acadêmicas, que contribuíram no desenvolvimento da pesquisa, no período de 2020 a 2023.

Gráfico 2 – Temas tratados nas teses e dissertações



Fonte: Elaborada pelo autor

Para obter mais dados sobre a pesquisa, foram analisadas algumas dissertações que trouxeram o embasamento para a pesquisa. Foi usado como material de estudo a dissertação “A influência da maturidade de gestão do relacionamento social, de hospitais com seus usuários e comunidade, no engajamento de comunidades e apoio econômico-financeiro “ Antônio Ronaldo Madeira Carvalho (2022), pois após uma análise foi destacado o foco aborda a questão de como a maturidade da gestão de relacionamentos pode influenciar no atendimento a uma comunidade e como influência nas práticas sociais e entre elas a capacidade de comunicação com diferentes stakeholders.

Mônica Carvalho de Oliveira, em sua tese “Comunicação nas organizações empresariais, a (IM) possibilidade da gestão da diversidade “(2021). A tese sobre a problematização das possibilidades de ação política dos sujeitos nas organizações no contexto da gestão da diversidade possui vários pontos de intersecção com o nosso tema “gestão de relacionamento”. Ambos os temas lidam com dinâmicas de interação entre indivíduos e organizações, com foco em comunicação, poder, controle e subjetividade; alguns dos aspectos em comuns seria a comunicação organizacional, pois a tese analisa como a gestão da diversidade orienta modos de visibilidade e percepção no ambiente de trabalho, através de atos comunicacionais e o nosso tema envolve estratégias de comunicação eficazes para construir, manter e melhorar as relações entre a organização e seus diversos stakeholders (funcionários, clientes, parceiros, etc.). E a subjetividade e experiência dos sujeitos, pois a tese foca nas subjetivações políticas dos sujeitos, suas lutas, resistências e modos de sobrevivência dentro das organizações, e o nosso tema enfatiza a importância de entender e considerar as percepções, sentimentos e experiências dos stakeholders para construir relacionamentos sólidos e de confiança.

Fernanda Pereira Lopes Carelli (2020), com a tese “Metodologia para o desenvolvimento de capacitação em gestão empresarial “propõe um método para alinhar a prática de novos conteúdos à realidade das empresas, visando aprimorar a atuação profissional e expandir conhecimentos, habilidades e atitudes. A metodologia sugerida promete contribuir para entregas mais efetivas e de maior qualidade. Carelli recomenda que estudos futuros

apliquem essa metodologia em diferentes setores para explorar diversas realidades empresariais e melhorar a capacitação em áreas de gestão. Esta abordagem é relevante para nossa pesquisa de TCC, que busca desenvolver uma metodologia semelhante para capacitar funcionários competentes em gestão diante das novas demandas e desafios empresariais.

Letícia de Sousa Filho (2023), com a tese “Relação entre a qualidade dos relacionamentos entre compradores e fornecedores na cadeia de suprimentos sustentáveis “, explora a Gestão da Sustentabilidade nas Cadeias de Suprimentos (GSCS), destacando a importância da qualidade dos relacionamentos entre compradores e fornecedores. O estudo investiga como a alta gestão influencia esses relacionamentos e a eficácia da sustentabilidade na cadeia de suprimentos. A pesquisa, realizada com PME’s no Ceará, revela que confiança e comprometimento são essenciais para bons relacionamentos, mas problemas de comunicação podem impedir inovação e sustentabilidade. A alta gestão é crucial para fortalecer os vínculos e melhorar a GSCS.

Luiz Aurélio Virtuoso (2020), aborda que para o desenvolvimento social, econômico e ambiental de um país é necessário melhorias na gestão, trazendo assim as capacidades relacionais, o que significa que as organizações têm de cooperar entre si e adquirir a habilidade de uma boa comunicação para resolverem conflitos e gerar valores.

Antônio Ronaldo Madeira de Carvalho (2022), aborda a questão de como a maturidade da gestão de relacionamentos pode influenciar no atendimento a uma comunidade e como influência nas práticas sociais e entre elas a capacidade de comunicação com diferentes stakeholders.

4. O ESTUDO DO COMPORTAMENTO HUMANO NO AMBIENTE DE TRABALHO

Nesse capítulo, visualizaremos o cenário contemporâneo e como é importante analisaremos o comportamento humano no ambiente de trabalho. Este capítulo introdutório propõe-se a explorar o comportamento humano e como isso influencia dentro da carreira. Ao analisar a forma como as pessoas se comunicam, podemos destacar a falta de motivação e até mesmo a falta de rendimento de uma determinada empresa. Por meio de uma análise cuidadosa, este estudo visa desvendar as dinâmicas subjacentes que impulsionam a falta de rendimento positivo dentro do local de trabalho.

O estudo do comportamento humano no ambiente de trabalho, também conhecido como comportamento organizacional, é uma área da psicologia e da administração que se dedica a compreender e melhorar a dinâmica das pessoas e grupos nas organizações. Essa disciplina analisa como os indivíduos se comportam, como interagem uns com os outros e como suas ações impactam o desempenho e a cultura da empresa.

O comportamento organizacional é um campo de estudo que busca compreender, prever e gerenciar o comportamento humano dentro das organizações. Ele é multidisciplinar, integrando conceitos de psicologia, sociologia, administração e outras áreas para analisar como as pessoas interagem entre si e como essas interações afetam o ambiente de trabalho.

4.1. COMPORTAMENTO INDIVIDUAL

O comportamento individual refere-se às ações e atitudes de cada pessoa dentro da organização. Fatores como personalidade, percepções, valores e atitudes desempenham um papel crucial nesse contexto. A personalidade influencia diretamente como um indivíduo se comporta em diferentes situações. Por exemplo, pessoas com uma personalidade extrovertida tendem a se envolver mais em interações sociais no trabalho, enquanto indivíduos introvertidos podem preferir tarefas que exijam menos interação.

A percepção também é um elemento fundamental, pois é a forma como um indivíduo interpreta o ambiente e as pessoas ao seu redor. Isso pode afetar como ele reage a diferentes situações. Por exemplo, um funcionário pode interpretar o feedback do seu supervisor como uma crítica construtiva ou como uma desaprovação, dependendo de sua percepção.

4.2. COMPORTAMENTO EM GRUPO

Quando os indivíduos trabalham em grupo, surgem dinâmicas específicas que podem influenciar o comportamento de cada membro e, por conseguinte, o desempenho do grupo. Aspectos como coesão, papéis, normas e conflito são centrais no estudo do comportamento organizacional em grupo.

A coesão refere-se ao grau de união entre os membros de um grupo. Grupos altamente coesos tendem a ser mais eficazes, pois seus membros estão mais motivados a trabalhar juntos para alcançar os objetivos comuns. No entanto, a alta coesão também pode levar ao "pensamento de grupo", onde a busca pela harmonia pode suprimir a expressão de opiniões divergentes, resultando em decisões menos eficazes.

Os papéis dentro do grupo também são importantes. Cada membro assume um papel específico, formal ou informal, que define suas responsabilidades e expectativas dentro do grupo. Normas, por sua vez, são regras não escritas que guiam o comportamento dos membros do grupo. Estas normas podem influenciar a produtividade, a ética e a cultura do grupo.

4.3. COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

O comportamento organizacional examina também o nível organizacional, que envolve o estudo da cultura organizacional, estrutura, liderança e práticas de gestão. A cultura organizacional é o conjunto de valores, crenças e comportamentos que caracterizam uma organização. Ela influencia como os funcionários percebem seu ambiente de trabalho, como interagem entre si e como se sentem em relação ao seu trabalho.

A estrutura organizacional refere-se à maneira como as tarefas são divididas, os papéis são distribuídos e as relações hierárquicas são estabelecidas dentro da organização. Diferentes estruturas podem impactar o fluxo de comunicação, a tomada de decisões e a flexibilidade organizacional.

A liderança é outro componente chave do comportamento organizacional. Os líderes desempenham um papel crucial em motivar e orientar os funcionários, influenciando a cultura e o clima organizacional. A eficácia da liderança depende de muitos fatores, incluindo o estilo de liderança adotado, a capacidade de comunicação, a empatia e a habilidade de tomar decisões estratégicas.

4.4. A IMPORTÂNCIA DO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

O estudo do comportamento organizacional é vital para melhorar a eficácia das organizações. Compreender como os indivíduos e grupos se comportam permite que gestores implementem estratégias para melhorar a produtividade, aumentar a satisfação dos funcionários e promover um ambiente de trabalho positivo. Além disso, ajuda a prever como as mudanças no ambiente organizacional, como a introdução de novas tecnologias ou a reestruturação, podem impactar os funcionários e a organização como um todo.

Em suma, o comportamento organizacional é essencial para criar e manter uma organização eficiente e saudável, onde as pessoas possam colaborar de maneira eficaz, alcançar seus objetivos e se sentir satisfeitas em seu trabalho.

5. RELAÇÕES INTRAPESSOAIS

As relações intrapessoais, ou o relacionamento que uma pessoa mantém consigo mesma, desempenham um papel crucial na formação do bem-estar emocional, na tomada de decisões e no sucesso tanto pessoal quanto profissional. Este conceito envolve uma série de componentes essenciais, que, juntos, moldam a maneira como um indivíduo interage consigo mesmo e, conseqüentemente, com o mundo ao seu redor. Entender e desenvolver essas relações intrapessoais pode ter um impacto profundo na saúde mental, na resiliência e na capacidade de enfrentar desafios.

Vale destacar componentes das relações intrapessoais, que têm suma importância para a construção de uma vida equilibrada e satisfatória. Esses componentes incluem a autoconsciência, autoestima, autocontrole, autocompaixão, autoconfiança e autoconhecimento. Cada um deles contribui de maneira significativa para a formação de uma relação saudável consigo mesmo, influenciando diretamente a forma como uma pessoa lida com as emoções, enfrenta desafios e constrói seu bem-estar geral.

Autoconsciência: A autoconsciência é a capacidade de entender e reconhecer os próprios sentimentos e pensamentos. Estudos indicam que a autoconsciência é essencial para o desenvolvimento de habilidades emocionais, como a empatia e o controle emocional. Segundo Daniel Goleman, autor de "Inteligência Emocional", a autoconsciência é o primeiro passo para a inteligência emocional, que é crucial para o sucesso pessoal e profissional.

Autoestima: A autoestima se refere ao valor que uma pessoa atribui a si mesma. Uma revisão publicada na *Psychological Bulletin* mostra que uma autoestima positiva está associada a melhores resultados em saúde mental, relacionamentos interpessoais e desempenho acadêmico e profissional. Além disso, pessoas com alta autoestima tendem a enfrentar desafios com maior confiança e a ter uma visão mais positiva de si mesmas e do mundo ao seu redor.

Autocontrole: O autocontrole é a capacidade de regular impulsos e emoções, agindo de maneira ponderada mesmo em situações estressantes. Pesquisas sugerem que o autocontrole está diretamente ligado ao sucesso a longo prazo. Um estudo clássico, conhecido como o "Experimento do Marshmallow", demonstrou que crianças que exibiram maior autocontrole

tiveram resultados mais satisfatórios em várias áreas da vida, incluindo saúde, educação e estabilidade financeira, décadas depois.

Autocompaixão: A autocompaixão envolve ser gentil consigo mesmo diante de falhas ou dificuldades. Kristin Neff, uma das principais pesquisadoras nesse campo, argumenta que a autocompaixão está associada a maior resiliência emocional, menos sintomas de depressão e ansiedade, e uma maior satisfação com a vida. Estudos também mostram que pessoas que praticam autocompaixão são menos propensas a se envolver em autocritica destrutiva e mais propensas a enfrentar desafios de maneira construtiva.

Autoconfiança: A autoconfiança é a crença nas próprias capacidades e no próprio valor. Estudos da *Journal of Occupational and Organizational Psychology* indicam que a autoconfiança está positivamente relacionada ao desempenho no trabalho e à liderança eficaz. Indivíduos autoconfiantes tendem a ser mais persistentes, criativos e capazes de se adaptar às mudanças no ambiente de trabalho.

Autoconhecimento: O autoconhecimento é a compreensão profunda dos próprios valores, motivações e capacidades. Pesquisas sugerem que o autoconhecimento pode levar a uma maior satisfação com a carreira e a decisões mais alinhadas com os objetivos pessoais. Segundo um estudo publicado na *Journal of Career Assessment*, indivíduos que possuem alto grau de autoconhecimento tendem a escolher carreiras que correspondem melhor aos seus interesses e valores, resultando em maior satisfação e sucesso profissional.

As relações intrapessoais são essenciais para o bem-estar geral e o sucesso em várias esferas da vida. Pessoas com boas relações consigo mesmas são mais resilientes, capazes de lidar com o estresse e mais propensas a desenvolver relações interpessoais saudáveis. No ambiente de trabalho, essas habilidades se traduzem em melhor desempenho, maior capacidade de liderança e uma comunicação mais eficaz. Dados da *American Psychological Association* sugerem que as pessoas que investem no desenvolvimento de suas habilidades intrapessoais têm uma probabilidade significativamente maior de alcançar o sucesso em suas carreiras e de manter relacionamentos interpessoais mais positivos e duradouros.

5.1. RELAÇÕES INTERPESSOAIS

As relações interpessoais referem-se às interações e conexões que uma pessoa estabelece com os outros ao longo de sua vida. Elas são fundamentais para o desenvolvimento social e emocional, influenciando diretamente o bem-estar, a felicidade e o sucesso em diversas esferas, desde a vida pessoal até o ambiente de trabalho. Essas relações envolvem uma série de componentes essenciais que moldam a forma como nos comunicamos, cooperamos e criamos laços com as pessoas ao nosso redor. Vale destacar componentes das relações interpessoais, que têm suma importância para a construção de conexões saudáveis e produtivas com os outros. Esses componentes incluem a comunicação eficaz, empatia, cooperação, confiança, respeito mútuo e resolução de conflitos. Cada um deles contribui de maneira significativa para a criação e manutenção de relacionamentos positivos, que são essenciais para o bem-estar emocional, a eficácia no trabalho em equipe e o fortalecimento de redes de apoio social.

Comunicação Eficaz: A comunicação eficaz é fundamental para qualquer relacionamento interpessoal, seja pessoal ou profissional. A capacidade de expressar pensamentos e sentimentos de maneira clara e respeitosa facilita a compreensão mútua e evita mal-entendidos. De acordo com um estudo publicado na Harvard Business Review, a comunicação clara e aberta é um dos principais fatores que contribuem para o sucesso de equipes de alto desempenho nas organizações.

Empatia: A empatia é a capacidade de entender e compartilhar os sentimentos dos outros. É crucial para construir relacionamentos interpessoais saudáveis, pois promove a conexão emocional e o apoio mútuo. Uma pesquisa publicada no Journal of Social Psychology mostra que a empatia é diretamente relacionada à qualidade das relações interpessoais, sendo essencial para a construção de laços fortes e duradouros.

Cooperação: Refere-se à habilidade de trabalhar junto com os outros para alcançar objetivos comuns. Em ambientes de trabalho, a cooperação é vital para o sucesso das equipes. Segundo dados da American Psychological Association (APA), ambientes de trabalho que incentivam a cooperação entre funcionários tendem a ter maior produtividade e satisfação no trabalho.

Confiança: A confiança é a base de qualquer relacionamento interpessoal duradouro. Ela envolve a expectativa de que a outra pessoa será honesta, confiável e leal. Estudos indicam que a confiança é um dos principais preditores de satisfação em relacionamentos, tanto pessoais quanto profissionais. A *Journal of Organizational Behavior* publicou que a confiança entre colegas de trabalho é essencial para a coesão da equipe e o sucesso organizacional.

Respeito Mútuo: O respeito mútuo implica tratar os outros com consideração e dignidade, reconhecendo suas opiniões, sentimentos e direitos. Relacionamentos interpessoais baseados no respeito tendem a ser mais estáveis e satisfatórios. De acordo com um estudo publicado no *Journal of Applied Psychology*, o respeito mútuo no ambiente de trabalho está associado a menores níveis de conflito e maior satisfação dos funcionários.

Resolução de Conflitos: A resolução de conflitos é a capacidade de lidar com desentendimentos de maneira construtiva, buscando soluções que satisfaçam ambas as partes. Conflitos mal gerenciados podem deteriorar relacionamentos, enquanto a resolução eficaz pode fortalecer as conexões interpessoais. Uma pesquisa da *Conflict Resolution Quarterly* destaca que a habilidade de resolver conflitos é crucial para manter relacionamentos saudáveis e produtivos em qualquer contexto.

Relações interpessoais saudáveis são essenciais para o bem-estar emocional e o sucesso em diversas áreas da vida. Elas proporcionam apoio emocional, ajudam na construção de redes sociais e são fundamentais para o trabalho em equipe e a liderança. No ambiente de trabalho, boas relações interpessoais contribuem para um clima organizacional positivo, maior engajamento dos funcionários e melhor desempenho das equipes. Dados da Gallup mostram que pessoas que têm fortes relações interpessoais no trabalho são mais engajadas e apresentam melhor desempenho. Além disso, relacionamentos interpessoais positivos estão associados a menores níveis de estresse e maior satisfação com a vida, conforme relatado pela World Health Organization (WHO).

5.2. A IMPORTÂNCIA DAS RELAÇÕES INTRA E INTERPESSOAIS

As relações intrapessoais e interpessoais desempenham um papel fundamental na promoção do bem-estar emocional e na eficácia profissional. Estas relações não apenas moldam o comportamento e a saúde mental dos indivíduos, mas também têm um impacto significativo no ambiente de trabalho, influenciando a produtividade, a satisfação e a dinâmica das equipes.

As relações intrapessoais, que envolvem o relacionamento que um indivíduo mantém consigo mesmo, são fundamentais para o desempenho e a satisfação no trabalho. Componentes como autoconsciência, autoestima, autocontrole, autocompaixão e autoconfiança têm implicações diretas no ambiente profissional.

Autoconsciência e Desempenho Profissional: A autoconsciência é crucial para o desenvolvimento de habilidades de liderança e para a eficácia no ambiente de trabalho. Segundo um estudo de Harms e Crede (2010), a autoconsciência está positivamente correlacionada com a eficácia dos líderes e a satisfação no trabalho. Líderes autoconscientes são mais capazes de reconhecer suas forças e fraquezas, facilitando a tomada de decisões mais informadas e a gestão eficaz de suas equipes.

Autoestima e Resiliência no Trabalho: A autoestima afeta a resiliência e a capacidade de lidar com desafios no ambiente de trabalho. Um estudo conduzido por Kernis e Goldman (2006) revelou que a autoestima está associada à maior persistência em face de dificuldades e à menor propensão a experimentar estresse e burnout. Indivíduos com uma autoestima saudável tendem a se recuperar mais rapidamente de contratemplos e a manter uma atitude positiva, mesmo em situações adversas.

Autocontrole e Desempenho no Trabalho: O autocontrole é essencial para o gerenciamento do estresse e a manutenção de comportamentos produtivos. Pesquisa de Baumeister et al. (2007) demonstrou que o autocontrole está relacionado à capacidade de atingir metas e à eficácia no trabalho. Funcionários com alta capacidade de autocontrole tendem a ser mais organizados, menos propensos a procrastinar e mais capazes de manter a concentração em tarefas importantes.

Autocompaixão e Bem-Estar no Trabalho: A autocompaixão, que envolve tratar a si mesmo com bondade durante momentos de fracasso, tem sido associada a menores níveis de estresse e burnout. Um estudo publicado por Neff e Germer (2013) mostrou que a prática de autocompaixão ajuda a reduzir o estresse e a aumentar a satisfação no trabalho, promovendo um ambiente mais positivo e menos reativo.

As relações interpessoais, que envolvem como os indivíduos interagem e se conectam com os outros, são igualmente importantes para o sucesso no ambiente de trabalho. Componentes como comunicação eficaz, empatia, cooperação, confiança e respeito mútuo influenciam a dinâmica das equipes e o clima organizacional.

Comunicação Eficaz e Desempenho da Equipe: A comunicação eficaz é fundamental para o funcionamento das equipes e para a coordenação das atividades. Estudos como o de Robinson e Judge (2013) destacam que a comunicação clara e aberta está associada a uma maior eficácia das equipes e a um ambiente de trabalho mais colaborativo. Equipes com boa comunicação tendem a ter uma melhor coordenação, menos conflitos e maior satisfação no trabalho.

Empatia e Clima Organizacional: A empatia é crucial para a criação de um ambiente de trabalho colaborativo e solidário. Pesquisa publicada no *Journal of Applied Psychology* por Carmeli et al. (2010) indica que a empatia entre membros da equipe está associada a uma melhor colaboração e a um clima organizacional positivo. A capacidade de entender e compartilhar os sentimentos dos colegas facilita a resolução de conflitos e promove um ambiente mais coeso.

Confiança e Cooperação: A confiança é a base para a cooperação efetiva no trabalho. Um estudo de Mayer, Davis e Schoorman (1995) mostra que a confiança nas relações de trabalho está positivamente relacionada ao desempenho da equipe e à satisfação dos funcionários. A confiança permite uma maior cooperação, reduzindo a necessidade de controle rígido e promovendo um ambiente mais colaborativo.

Resolução de Conflitos e Eficácia Organizacional: A habilidade de resolver conflitos de maneira construtiva é essencial para manter um ambiente de trabalho produtivo e harmonioso. Thomas e Kilmann (1974) destacam que a resolução eficaz de conflitos contribui para a manutenção de boas relações

interpessoais e para a criação de um ambiente de trabalho saudável. Equipes que manejam bem os conflitos tendem a ter melhor desempenho e menor rotatividade de funcionários.

Tanto as relações intrapessoais quanto as interpessoais têm um impacto profundo no ambiente de trabalho. Desenvolver competências relacionadas a esses aspectos pode levar a uma maior satisfação no trabalho, melhor desempenho e um clima organizacional mais positivo. Investir no aprimoramento dessas habilidades não só beneficia os indivíduos, mas também contribui para o sucesso organizacional como um todo.

6. INSTRUMENTO PARA COLETA DE DADOS

Neste capítulo, será explorado os fundamentos essenciais dos instrumentos de coleta de dados utilizados para fomentar a pesquisa deste trabalho de conclusão de curso. Os métodos de coleta de dados desempenham um papel vital na obtenção de informações precisas e relevantes para o entendimento de fenômenos sociais, comportamentais para ampliar a abordagem selecionada para conduzir este trabalho além disso, exploraremos a técnica da entrevista, como um processo valioso para a coleta de dados quantitativos e aprofundados. Por fim, este capítulo empregará a coleta de dados, para garantir a qualidade e a confiabilidade dos dados obtidos e contribuir para o avanço do conhecimento na área de interesse.

Neste tópico serão analisados os resultados dos entrevistados junto ao questionário feito com os trabalhadores, verificando o comportamento deles no ambiente de trabalho, utilizando o sistema da informação, analisando seu perfil, seu comportamento e o desenvolvimento das comunicações intra e interpessoais. Para que possa alcançar o objetivo da pesquisa que é analisar a o comportamento organizacional e assim implementar um recurso que possa melhorar o ambiente de trabalho, tornando-o mais acolhedor e produtivo, melhorando os resultados da empresa.

6.1 CARACTERÍSTICAS DA PESQUISA

O propósito deste estudo é analisar as características de uma população, de uma experiência ou de um fenômeno. Segundo Gil (1991) e Vergara (2000), a pesquisa pode ser classificada quanto aos seus objetivos e métodos: Em termos de objetivos, esta pesquisa é descritiva. De acordo com Vergara (2000), a pesquisa descritiva revela as características de uma determinada população ou fenômeno, identifica correlações entre variáveis e define sua essência.

Quanto à abordagem do problema de pesquisa, este estudo é categorizado como quantitativo, pois mensura e descreve as informações coletadas por meio de números, gráficos e tabelas (MARCONI; LAKATOS, 2010). Dessa forma, é possível medir os hábitos e atitudes das diferentes gerações.

Em relação aos métodos, é classificado como pesquisa bibliográfica, baseada na revisão da literatura publicada em estudos científicos, como livros, jornais, revistas e sites.

6.2 ABORDAGEM

É a pesquisa que aponta por meio de números a frequência e a intensidade dos comportamentos dos indivíduos de um determinado grupo, pode-se entender a pesquisa quantitativa como A “explicação de fenômenos por meio da coleta de dados numéricos que serão analisados Através de métodos matemáticos (em particular, os estatísticos) (GUNDERSON,2002).

Baseado nos dados e pesquisas, Isabella Furbino afirma que, a falta de comunicação traz diversos problemas para todos os tipos de empresa, uma comunicação eficaz cria união, engajamento, motivação e produtividade no ambiente organizacional, um dos principais motivos é a desvalorização da cultura organizacional e a rígida estrutura hierárquica, incluindo diversos conflitos internos como: Sobrecarga de trabalho, falta de feedbacks, mudanças organizacionais e diversidade cultural. Tudo isso acaba influenciando na relação interpessoal. Outro dado relevante da pesquisa é o estudo internacional da Right Management, com mais de 30 mil pessoas de 15 países diferentes, entre eles o Brasil; mostrou que profissionais motivados são 50% mais produtivos. Elevando assim a pertinência do trabalho.

6.3 COLETA DE DADOS

Duarte (2002) escreve que uma pesquisa de campo é uma busca feita por um pesquisador, cujo olhar dirige-se para locais já conhecidos por muitos, mas, sempre, com uma maneira diferente de olhar e de pensar determinada realidade a partir da experiência e da apropriação do conhecimento, que são muito pessoais. A pesquisa foi feita na Óticas Amarillo localizada na cidade de Cubatão-SP, o local foi escolhido como fonte de dados para a pesquisa pois há a concentração do grupo de pessoas estudado em questão.

As pesquisas de campo foram destinadas com a intenção de justificar e confirmar o estudo aplicado e realizado. Visando auxiliar os resultados do nosso

projeto. Com isso também foi utilizado como instrumento de coleta de dados uma Entrevista com os sócios Guilherme Gonçalves, Maysa Gonçalves e Lucas Borges, com perguntas voltadas as atividades realizadas ali e as dificuldades analisadas pelos funcionários, e com um formulário digital encaminhado para os trabalhadores.

Das pesquisas de campo realizadas, foram selecionadas as que se encaixam como relevantes ao âmbito do presente estudo, tais como a quinta e última pergunta da entrevista : “Quais são as maiores dificuldades que você, como dono, enfrenta dentro do seu ambiente de trabalho?”, além de duas perguntas que se destacaram por apresentarem dados relevantes para a continuidade da pesquisa: “Como você incentiva os seus funcionários para conseguir ter o melhor de cada um deles?” e “Você acha que os seus funcionários se sentem motivados trabalhando na sua empresa? Por quê?” Com esses dados foi possível compreender as dificuldades dos funcionários e gestores em manter uma boa relação interpessoal dentro do ambiente organizacional, fizemos com que os trabalhadores respondessem o formulário digital, para que pudéssemos ter um direcionamento durante a realização do trabalho, além da entrevista feita nas óticas Amarillo com a Maysa Gonçalves. A seguir foram ilustrados esses dados:

Pesquisa Quantitativa

- **Como a confiança influencia na qualidade dos relacionamentos no ambiente profissional?**

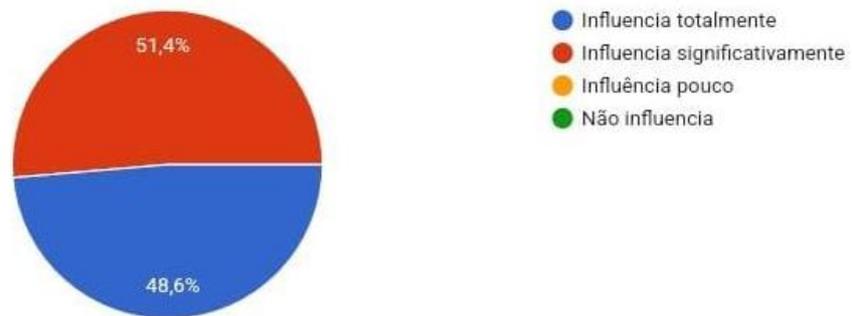
A pergunta mais relevante do nosso formulário, foi a pergunta de número 5, dita qual foi apresentada acima.

O motivo dela ter maior relevância, é a situação que ela propõe e como ela rege grande parte do nosso trabalho; por se tratar de uma pergunta que pode ser utilizada para as duas partes da pesquisa de relações, sendo as interpessoais e intrapessoais.

Dessa forma, obtivemos o seguinte resultado:

Como a confiança influencia na qualidade dos relacionamentos no ambiente profissional?

37 respostas



Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2024)

Assim, pelas respostas obtidas durante a pesquisa, é possível ver que mesmo que as pessoas considerem a confiança importante, eles não a consideram algo essencial para o seu trabalho.

Sendo esse, um dos motivos de tanta dificuldade na maneira de trabalhar e de manter boas relações no seu ambiente profissional.

Segundo a Consultoria de RH, Selpe, que se mantém no mercado há mais de 50 anos, *“Confiança é o sentimento de acreditar em algo ou alguém. É a base para relacionamentos de sucesso e para a pirâmide de organização de uma equipe. Podemos dizer que a confiança no trabalho é acreditar na sua própria capacidade, no potencial da equipe e no propósito da organização, criando conexões que geram excelentes resultados.”*;

- **Como você lidaria com conflitos dentro da equipe ou com parceiros de negócios?**

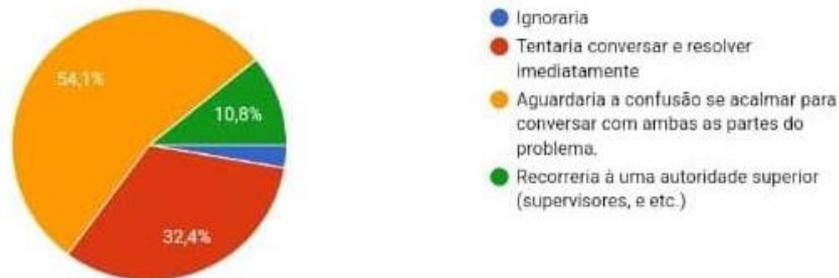
Outra pergunta qualiquantitativa do forms teve como resultado algo essencial para a opinião pública, pois é o que tem de base sobre o projeto.

Dessa forma obtemos o seguinte resultado:

Como você lidaria com conflitos dentro da equipe ou com parceiros de negócios?

 Copiar

37 respostas



Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2024)

Assim pelas respostas obtidas, é perceptível ver que ao invés de lidar com uma questão sob pressão, é mais eficaz esperar ambas as partes se acalmarem para assim chegar em uma conclusão mais sensata.

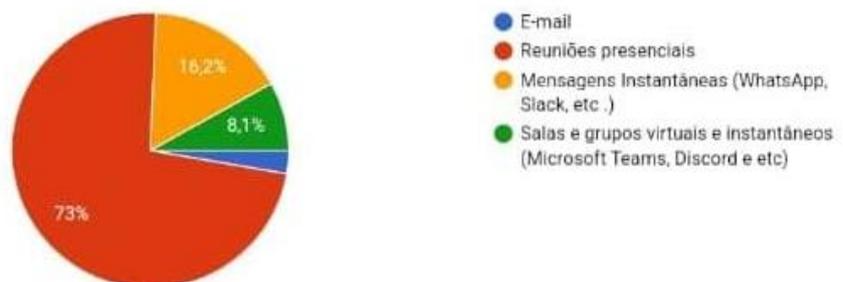
- **Qual canal de comunicação você acha mais eficaz para gerenciar relacionamentos profissionais?**

Com base nessa pergunta, obtivemos o seguinte resultado:

Qual canal de comunicação você acha mais eficaz para gerenciar relacionamentos profissionais?

 Copiar

37 respostas

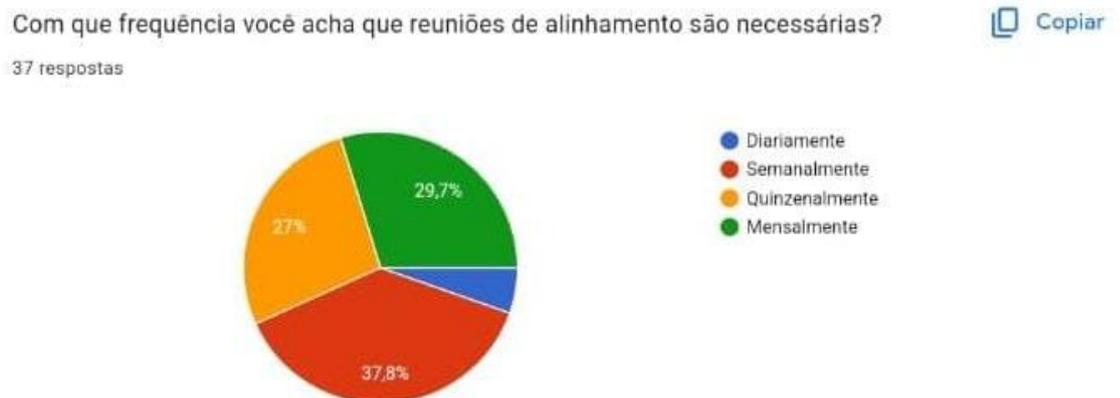


Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2024)

Com os resultados obtidos nesse formulário, concluímos que para lidar com as comunicações intra e interpessoais é necessário desenvolver estratégias para criar essa boa comunicação. Tendo como uma das alternativas, agendar reuniões presenciais para assim ambas as partes se comunicarem em questões profissionais.

- **Com que frequência você acha que reuniões de alinhamento são necessárias?**

Dada essa questão obtivemos o seguinte resultado:



Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2024)

Com base nesse resultado, concluímos que reuniões são sim importantes para as comunicações, porém com muita frequência acaba obtendo o efeito rebote, e assim ao invés de melhorar a comunicação, acaba que cria desavenças e futuramente um desalinhamento profissional.

- **Qual a importância da comunicação clara na gestão de relacionamentos dentro da sua organização**

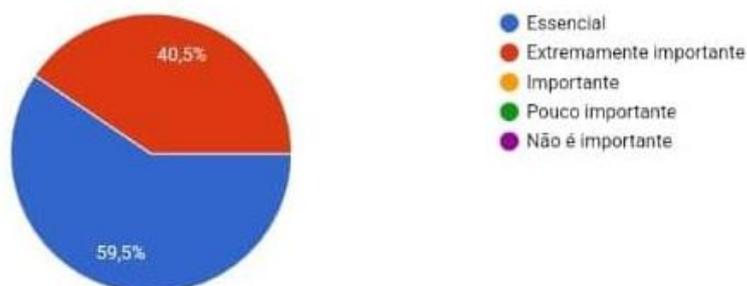
De acordo com os resultados da pergunta dada concluímos que a comunicação clara é fundamental na gestão de relacionamentos dentro

de uma organização, pois promove a compreensão mútua, reduz mal-entendidos e fortalece a colaboração entre equipes. Quando as informações são transmitidas de maneira transparente, os colaboradores se sentem mais engajados e alinhados com os objetivos da empresa. Tendo assim como resultado obtido:

Qual a importância da comunicação clara na gestão de relacionamentos dentro da sua organização?

 Copiar

37 respostas



Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2024)

De acordo com a pesquisa, o resultado obtido foi na alternativa “essencial”, podendo ter a visão de que a comunicação eficaz ajuda a resolver conflitos rapidamente e a construir um ambiente de trabalho mais positivo. Por isso, a maioria das pessoas considera essa prática essencial para o sucesso organizacional.

Pesquisa Qualitativa

Após a realização da pesquisa quantitativa, realizada pelo Google forms, decidimos entrevistar a Maysa Gonçalves, sócia da pequena empresa

“Óticas Amarillo”, para nos aprofundarmos corretamente na parte prática, buscando mais dados e desenvolvendo novos resultados e conclusões. Para essa entrevista, nos baseamos nas entrevistas semiestruturadas, que consistem em ter um roteiro pré-determinado, porém não ficar focado apenas nesse mesmo roteiro, e nas perguntas selecionadas, deixando a conversa e entrevista com um tom mais leve e produtivo.

As perguntas apresentadas para a entrevistada foram:

- Como sua empresa surgiu? E de onde veio a sua ideia?
- Como você descreveria a sua relação com os seus funcionários? E como você acha que essas relações poderiam melhorar?
- Como você avaliaria o desempenho organizacional da empresa?
- Quais são as maiores dificuldades que você, como sócia, enfrenta dentro do ambiente de trabalho?
- Você acredita que os seus funcionários se sentem motivados trabalhando na sua empresa? Por quê?
- Como você incentiva os seus funcionários para conseguir extrair o melhor de cada um deles?

Como sua empresa surgiu? E de onde veio a sua ideia?

ENTREVISTADA: *A empresa surgiu da ideia do meu irmão, o primeiro sócio, que já havia trabalhado anteriormente como estagiário em outras óticas e acabou se interessando pelo ramo, assim, ele abriu uma das óticas, e me convidou para trabalhar com ele.*

**Como você descreveria a sua relação com os seus funcionários?
E como você acha que essas relações poderiam melhorar?**

ENTREVISTADA: *Nós temos uma boa relação com os nossos funcionários, não temos atritos; Mas um dos nossos principais problemas é a fofoca, porém não*

acaba atrapalhando o convívio profissional. Acho que o que é necessário para melhorar a convivência é ver como eles se sentem na empresa, e como eles passam o dia a dia no ambiente de trabalho.

Como você avaliaria o desempenho organizacional da empresa?

ENTREVISTADA: *Muito boa, por cada sócio ser responsável e especializado em uma área específica, sendo um, responsável pela parte administrativa; o outro, responsável pela parte comercial; e eu, sendo responsável pela parte financeira.*

Quais são as maiores dificuldades que você, como sócia, enfrenta dentro do ambiente de trabalho?

ENTREVISTADA: *As maiores dificuldades que eu acabo enfrentando são as questões das vendas, por conta da concorrência, e das contratações de novos funcionários e a adaptação deles.*

Você acredita que os seus funcionários se sentem motivados trabalhando na sua empresa? Por quê?

ENTREVISTA: *Eu acredito que sim, até porque são funcionários que estão conosco desde a abertura da empresa, em 2022, e não houve nenhum tipo de atrito ou confusão, e acreditamos que o principal motivo para isso sejam as reuniões frequentes e melhorias que tentamos realizar com base na opinião dos nossos funcionários.*

Como você incentiva os seus funcionários para conseguir extrair o melhor de cada um deles?

ENTREVISTADA: *Nós, os incentivamos na questão monetária. Nós sempre realizamos algum tipo de gincana, onde quem conseguir mais clientes recebe um valor a mais na comissão; outra maneira que usamos é por meio de confraternizações, realizadas quando a empresa bate a meta de vendas e clientes.*

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

Considerando que o presente estudo buscou analisar as relações Inter e intrapessoais de gestores e stakeholders dentro de uma organização, que foi respondido a partir da premissa dos objetivos propostos que foram atendidos que era: Aprimorar o desenvolvimento pessoal dentro do ambiente profissional, demonstrar de melhor maneira como um ambiente acolhedor e positivo muda drasticamente o rendimento de uma empresa, analisar as relações interpessoais dos funcionários e sugerir mudanças sobre comportamentos individualistas e assim pensar no coletivo.

A análise demonstrou que as relações entre colaboradores e gestores têm um impacto direto no desempenho organizacional. Observou-se uma diferença significativa entre empresas que cultivam boas relações interpessoais e investem no desenvolvimento profissional de seus funcionários e aquelas que não o fazem. Nas organizações onde há um ambiente de trabalho colaborativo e de confiança, os colaboradores tendem a estar mais motivados, o que resulta em maior produtividade e resultados no mercado. Esses fatores contribuem para um desempenho superior, uma vez que equipes engajadas e capacitadas tendem a alcançar maiores índices de vendas e competitividade.

Nas empresas onde não há um desenvolvimento adequado das relações interpessoais e não tem um investimento consistente no aprimoramento profissional dos colaboradores, observa-se um ambiente de trabalho marcado por baixa coesão e elevados índices de insatisfação. A ausência de políticas eficazes de gestão de pessoas, associada à falta de estímulo ao desenvolvimento contínuo, gera um cenário de desmotivação e alta rotatividade, o que compromete a produtividade e a competitividade organizacional. Além disso, essa defasagem na gestão de capital humano reflete-se em um desempenho inferior no mercado, com impacto negativo em indicadores como qualidade do serviço, retenção de talentos e, conseqüentemente, no crescimento sustentável da empresa.

Agora observando as empresas que promovem boas relações interpessoais e investem no desenvolvimento contínuo de seus colaboradores, verifica-se um ambiente organizacional mais coeso e colaborativo, resultando em maior satisfação e engajamento da equipe. A implementação de políticas eficientes de

gestão de pessoas, voltadas para a valorização e capacitação profissional, fomenta a retenção de talentos e estimula a inovação e a produtividade. Esse tipo de cultura organizacional gera impactos positivos em diversos indicadores, como qualidade do trabalho, eficiência operacional e aumento das vendas, consolidando a empresa como mais competitiva e preparada para enfrentar os desafios do mercado de maneira sustentável e estratégica.

Referências Bibliográficas

FURBINO, Isabella. “4 problemas de comunicação nas empresas e como solucioná-los”. Sólides blog, 2022. Disponível em: <https://tangerino.com.br/blog/problemas-de-comunicacao-nas-empresas/>

EAD, Unicesumas. “Relações interpessoais no trabalho: qual a importância de desenvolvê-las?”; Unicesumar.edu, 2022. Disponível em: <https://www.unicesumar.edu.br/blog/relacoes-interpessoais-no-trabalho/#:~:text=O%20relacionamento%20interpessoal%20%C3%A9%20o,no,ssa%20vida%20por%20meios%20profissionais>

GARTNER, “Employee engagement and performance communication”; Gartner, 2024. Disponível em: <https://www.gartner.com/en/corporate-communications/insights/employee-engagement-performance-communication>

ZENDESK, “Comunicação interpessoal e intrapessoal: quais as diferenças?”; blog da zendesk, 2024. Disponível em: <https://www.zendesk.com.br/blog/comunicacao-interpessoal-e-intrapessoal/>