

FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA

FAYRUZE MAGNO RAMOS

**A IMPORTÂNCIA DO TRABALHO EM GRUPO NO
AMBIENTE ORGANIZACIONAL:
UM ESTUDO DE CASO REALIZADO NA
AUTO PEÇAS AVENIDA.**

Rubiataba – GO

2005

FAYRUZE MAGNO RAMOS



A IMPORTÂNCIA DO TRABALHO EM GRUPO NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO NA AUTO PEÇAS AVENIDA

Trabalho de conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração de Empresas.

Orientação: Prof. Silvia Assad Starling de Ávila

Rubiataba – GO

2005

*Adm. emp.
Trabalho em grupo
ambiente organizacional*

*25732
sovi*

Tombo nº	12073
Classif.	65.331
Ex:	1. FAYRUZE RAMOS 2005
Origem:	d
Data:	25-4-06

FOLHA DE AVALIAÇÃO

Monografia examinada em 13/12/2005.



Prof. Enoc Barros da Silva
Especialista em Administração de Empresas.



Prof.ª. Dra. Fernanda R. Nascimento
Doutora em Energia na Agricultura



Prof. Silvia Assad Starling de Ávila
Orientadora

Rubiataba - GO

2005

**Dedico a Deus, por sempre
iluminar o meu caminho e ter me socorrido na horas que mais
precisei. e tenho certeza que me socorrerá sempre que
necessitar. E aos meus pais, Kesia e Élon, meus irmãos, e ao
meu marido Valdinei, pelo amor incondicional e apoio moral.**

Agradeço em primeiro lugar, a Deus porque sem ele nada é possível, aos meus pais que me deram a chance de crescer intelectualmente e à minha orientadora Silvia Assad por estar sempre disposta a proporcionar-me informações e por ter me orientado com tanta dedicação e amizade.

RESUMO

A monografia buscou demonstrar a importância que o trabalho em grupo exerce no desempenho do trabalho dos funcionários e conseqüentemente os resultados da organização. O trabalho foi realizado na Auto Peças Avenida, em Rubiataba – no interior do estado de Goiás. O estudo, em relação ao seu delineamento foi classificado em exploratória por proporcionar mais familiaridade com o problema, além de torná-lo mais explícito. Em relação aos procedimentos técnicos, utilizou-se o estudo de caso, já que este se caracteriza por sua flexibilidade de planejamento.

A técnica de coleta de dados, além da observação, foi em forma de entrevista com questionário. A observação foi participante, com a entrevista focada e o questionário com perguntas abertas e dicotômicas.

A pesquisa foi conduzida com os funcionários da Auto Peças Avenida e a amostra foi constituída de 5 funcionários escolhidos intencionalmente. As discussões dos dados apontam para a conclusão de que na organização estudada existe um grande interesse dos funcionários em trabalhar juntos, de forma solidária e cooperativa, contribuindo para os bons resultados da organização.

PALAVRAS – CHAVE: Trabalho em grupo, organização, interação empresarial.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	07
2. PROBLEMÁTICA	08
3. OBJETIVOS	09
3.1. OBJETIVO GERAL	09
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	09
4. JUSTIFICATIVA	10
5. QUADRO TEÓRICO	11
5.1. O QUE É UM GRUPO?	11
5.1.1. Trabalho em grupo	13
5.1.2. Formando Grupos	14
5.1.3. Estrutura do Grupo de Trabalho	15
5.1.4. Tarefas e Decisões em Grupo	16
5.1.5. Técnicas	16
5.1.6. Dicas para trabalhar bem em grupo	17
6. METODOLOGIA	19
6.1. ALVO DO ESTUDO	19
6.2. PLANO OU DELINEAMENTO DA PESQUISA DE ACORDO COM O PROPÓSITO OU OBJETIVO GERAL ESTABELECIDOS	19
6.3. CLASSIFICAÇÃO QUANTO AOS PROCEDIMENTOS TÉCNICOS UTILIZADOS	20
6.3.1. Bibliográfica	20
6.3.2. Estudo de caso	20
6.4. INSTRUMENTO DE COLETA	21
6.4.1. Questões abertas	21
6.4.2. Questões dicotômicas	22
6.4.3. Observação participante	22
6.5. PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS	22
7. RESULTADOS E DISCUSSÃO	24
8. CONCLUSÃO/SUGESTÃO	28
9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30
ANEXOS	
DADOS DO ALUNO	

1. INTRODUÇÃO

A Dinâmica de Grupo é um dos assuntos preferidos da teoria das relações humanas. Kurt Lewin é considerado o fundador das escolas da Dinâmica do Grupo. Convencido de que a sociedade precisava de um método científico para entender a dinâmica do comportamento grupal, fundou o Centro de Pesquisa de Dinâmica de Grupo da Universidade de Michigan.

A Dinâmica de Grupo desenvolve uma proposição geral de que “o comportamento, as atitudes, as crenças e os valores do indivíduo baseiam-se firmemente nos grupos aos quais pertence. O grau de agressividade ou cooperação de uma pessoa, seu grau de autoconfiança, sua energia e produtividade no trabalho, suas aspirações, sua opinião sobre o que é verdadeiro e bom, seus amores ou ódios e suas crenças e preceitos, todas essas características são determinadas em alto grau pelo grupo a que pertence o indivíduo”.

O trabalho em grupo estuda as interações (influências mútuas) entre as pessoas que estão juntas para divertir-se ou para trabalhar.

A Dinâmica de Grupo constitui um campo de pesquisa voltada ao estudo da natureza do grupo, às leis que regem o seu desenvolvimento e às relações indivíduo-grupo e grupo-instituições.

É um conjunto de técnicas e metodologias que tratam do fenômeno do comportamento humano em grupos. Sua orientação é busca de mudanças de comportamento, tendo em vista a afetividade do desempenho grupal. É muito utilizada em seções de treinamento em razão de sua flexibilidade e valor como agente de mudanças.

A autêntica Dinâmica de Grupo, que deveria ser a “Dinâmica do Futuro”, segundo Lima, “No mundo agitado em que vivemos, marcado pela massificação, é urgente que se criem espaços para que a pessoa humana possa desabrochar, a caminho de sua plenitude; espaços onde se busque ultrapassar as formas de relacionamento marcadas pela máscara, pelos mecanismos inconscientes, pela agressividade, pela competição e pela denominação. Isto só poderá acontecer através da experiência do outro através da vivência grupal, num clima de liberdade, de aceitação, de diálogo, de encontro, de comunicação, de comunhão. Este é o sentido da dinâmica de grupo.

2. PROBLEMÁTICA

Várias pessoas trabalham por si só, não se integram ao grupo de trabalho, a qualidade de vida fica em baixa. Os empregados, sem oportunidades de estabelecer contatos sociais no serviço, tendem a achar o trabalho desagradável, monótono e mecânico, o que pode se refletir em baixa produção e alta mobilidade do pessoal. O problema da adaptação interna e externa da empresa torna-se permanente.

São intensamente criticados pela interpretação inadequada e distorcida dos problemas de relações industriais, seja da compreensão do problema do conflito e dos interesses conflitantes dos empregados e da organização, seja da própria localização das causas e das implicações desse conflito.

A falta de importância da participação do empregado e os vários papéis que o empregado desempenha na organização causa desmotivação, falta de comunicação, trabalho rotineiro, frustrações, tensões, saber lidar com pessoas, individualmente ou em grupos, passou a ser um dos maiores problemas da empresa.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GERAL

Estudar a importância do trabalho em grupo para o indivíduo no ambiente organizacional, buscando compreender aspectos ligados à tomada de decisão.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Compreender o sentimento dos indivíduos no tocante ao pertencimento ao grupo;
- Analisar o trabalho em grupo e avaliar sua eficiência na organização;
- Diagnosticar deficiências referentes à tomada de decisão e a importância do grupo para este fim.

4. JUSTIFICATIVA

Nos últimos anos, a globalização acirrou a concorrência e levou muitas companhias a demitirem para cortar custos . Com menos gente, mais afazeres e competição ferrenha, a solução encontrada foi o trabalho em grupo. Por um motivo muito simples: traz cada vez mais resultado. Além da constante busca das empresas pela produtividade e conseqüentemente eficiência empresarial, existem outros pontos positivos de se destacar em relação ao trabalho em grupo.

No tocante a hierarquia, passam a existir poucos níveis para facilitar a comunicação e agilizar a tomada de decisões e é essa autonomia que acelera os processos e aumenta a produtividade. Em relação à comunicação, demonstra – se aberta entre todos os níveis. Como exemplo temos a internet que tem sido o veículo mais utilizado e as reuniões viraram hábitos diários. O funcionário ganha projeção á medida que adquire mais habilidades, ponto positivo quando se fala em carreira, e outro ponto merecido destaque é a diminuição da competitividade. As promoções são baseadas nas habilidades adquiridas e, muitas vezes, só acontecem com o consentimento do grupo.

A interação entre os pares e o potencial de cada indivíduo fica ainda maior quando utilizado em grupo. Em um time , todos são responsáveis mutuamente pelo resultado, diferente de quando se trabalha sozinho. Com o excesso de problemas e a necessidade de responder rápido em várias frentes que as empresas têm hoje, tornou – se quase impossível trabalhar de forma isolada , no esquema cada um por si. (MOTTA,2004, p. 51)

5. QUADRO TEÓRICO

5.1 O QUE É UM GRUPO?

Segundo Minicucci (1995, p. 58),

a proximidade física simplesmente não forma um grupo, é preciso que haja um grupo de pessoas com interesse comum em interação. É possível identificar suas características quando os participantes do grupo se reúnem por uma razão comum, desenvolvendo papéis, simpatias, apatias, antipatias, normas e valores. Além disso, também para elaborar componentes normativos para regular a ação um dos outros e formar assim uma estrutura organizacional.

É a partir dessas características que o grupo adquire sua personalidade:

- Interação – É um complexo de ações e reações pelo qual os indivíduos relacionam-se uns com os outros. Ela manifesta-se através da linguagem, dos símbolos, dos gestos, da postura.
- Estrutura – Quando um grupo se forma surge além da interação, aparece normalmente uma hierarquia de valores e papéis a serem desempenhados. Surgem os líderes, os liderados, os bloqueadores, os animadores. Esses papéis, no entanto, podem mudar à medida que o grupo vai se desenvolvendo, ou seja, a liderança pode mudar de mãos de acordo com o momento. Quando o grupo é muito grande pode haver uma divisão em sub-grupos sem que se perca sua unidade. Na sua estruturação, estabelecem-se normas de grupos, relação entre membros que liderem padrões de conduta, sistemas de recompensa e punição, sistema de comunicação. Geralmente, o tratamento dispensado a uma determinada pessoa dentro do grupo relaciona-se com o nível de seu status. Em algumas empresas ele é determinado administrativamente por indicação ou nomeação. O salário também pode determinar o status do indivíduo na empresa, assim como uma maior ou menor carga horária e até mesmo o local de refeição. Outros fatores conferem status em um

grupo de trabalho como o fato de ser filho do chefe, a educação recebida, a idade, o sexo, os antecedentes raciais, personalidade, títulos.

- Normas – Com o processo de conviver juntos, de participarem todos no desenvolvimento, os indivíduos de cada grupo começam a agir da mesma maneira, acabam vivendo os sucessos do grupo e sofrendo intensamente suas falhas. O grupo pode punir os indivíduos que não se concordam com os seus padrões assumindo atitudes como, por exemplo, isolar o indivíduo, cobrando interação visada pelo grupo. Quanto mais unido é o grupo, maior é a probabilidade de que todos se conformam estritamente as pressões pela inferioridade. Um grupo de status elevado produz mais coesão e estabelece normas mais rígidas de orientação de trabalho, admissão e conformismo. Quando um grupo é agredido ou ameaçado ele se une mais.
- Motivos e Metas Comuns – Participar das motivações que o grupo oferece e ter metas comuns são qualidades essenciais da existência continuada de um grupo. As motivações oferecem certos impulsos para certos tipos de comportamento que satisfaçam às necessidades pessoais, seus desejos e aspirações. Indivíduos entram em um certo grupo para que ele satisfaça as necessidades que não são diferentes das demais. Dentro dos grupos os indivíduos presenciam sentimentos, segurança, poder, aprovação e camaradagem. Certos grupos possuem elementos que sentem necessidade de se influir nas decisões e/ou de dirigí-los para poder obter desempenho dessas necessidades comportamentais. Isto poderá ajudar a cada um dos elementos do grupo, orientando nas suas atividades, motivando-os para o trabalho. Vemos que por meio de interação o grupo se estrutura melhor e fazendo que todos obtenham objetivos comuns.
- Personalidade de Grupo ou Sintalidade – Analisando bem a personalidade, o indivíduo pode ser diferenciado e reconhecido pelos demais, durante o desempenho de seu comportamento. Podemos dizer que um grupo também tem sua personalidade, diferenciando cada um dos grupos, dependendo de sua atuação e configurações especiais. Analisando dois grupos com a mesma estrutura, vemos que eles possuem uma diferenciação na sua forma de interação, vindo a

diferença no processo final de desenvolvimento. A palavra sintalidade significa característica do arranjo ou disposição em conjunto, de um grupo. Ela reflete os valores obtidos pelos elementos de cada grupo, tendo cada um deles, suas preferências e aversões que o caracterizam.

5.1.1 Trabalho em grupo

“O trabalho em grupo continua sendo a vantagem competitiva definitiva – precisamente por ser tão poderoso e ao mesmo tempo tão raro” – afirma Lencioni (2002).

Clegg e Birch, (2002) completam dizendo que “o trabalho em grupo supostamente combina os talentos dos indivíduos para gerar algo mais do que é possível com cada indivíduo tomado em separado”.

“O trabalho em grupo, portanto, pode ser entendido como uma estratégia, concebida pelo homem, para melhorar a efetividade do trabalho e elevar o grau de satisfação do trabalhador”, afirmam do Piancastelli, Pereira e Silvério (2000, p. 45).

Os autores colocam que a idéia do grupo advém:

- Da necessidade histórica do homem de somar esforços para alcançar objetivos que, isoladamente, não seriam alcançados ou seriam de forma mais trabalhosa ou inadequada;
- Da imposição que o desenvolvimento e a complexidade do mundo moderno têm imposto ao processo de produção, gerando relações de dependência ou complementaridade de conhecimentos e habilidades para o alcance dos objetivos.

Fazer com que todas as pessoas da organização caminhem na mesma direção não é tão difícil quanto parece. É necessária muita estratégia, objetivos definidos, comunicação eficaz, feedbacks constantes e lideranças compartilhadas. “Este é o ideal de toda equipe e caracteriza a equipe de alta performance, onde todas as potencialidades são usadas da melhor forma”, destaca Motta (1996, p. 30).

São notórios os benefícios que uma equipe bem afinada pode trazer para a organização.

A interação entre os pares e o potencial de cada indivíduo ficam ainda maiores quando utilizados em uma equipe. No time, todos são responsáveis mutuamente

pelo resultado, diferente de quando se trabalha sozinho. Com o excesso de problemas e a necessidade de responder rápido em várias frentes que as empresas têm hoje, tornou-se quase impossível trabalhar de forma isolada, no esquema cada um por si. (MOTTA, 1996, 32).

5.1.2. Formando Grupos

Ainda segundo Minicucci (1995, p. 63), “existem diversos motivos pelos quais os elementos passam a pertencer a vários grupos”.

Podemos citar o companheirismo, pois é uma necessidade social que se adquire nos primeiros anos de sua vida. Pois o homem sente necessidade de estabelecer relações interpessoais. Todos sentem necessidades de um companheiro em qualquer lugar. É aquela pessoa com a qual temos intimidades e podemos estabelecer fácil relacionamento. Outro seria a identificação. Sabemos que “fazer parte de” é uma das necessidades básicas de qualquer ser humano. Sente-se a experiência compartilhada com os companheiros que preenche a necessidade básica social de participar. Quanto menor o grupo, mais unido é, e mais elevado é o moral. E é difícil identificar-se com uma grande companhia ou uma grande escola.

Também mostramos a compreensão, quando temos a compreensão dos companheiros ou oferecemos-lhes nosso apoio, isso leva a consolidar mais o grupo que pertencemos. Compreender é possuir juntamente com outros a estima e o apoio de que necessitamos.

Orientação significa dar rumo, dar origem, esclarecer e encaminhar, quando estamos trabalhando ou estamos no lar temos problemas a resolver, cuja solução se nos apresentar difícil, precisaremos de alguém para nos orientar no caminho certo.

O grupo oferece apoio ao indivíduo em suas atividades dando-lhes a oportunidade de desenvolver a iniciativa e a criatividade.

Quando se fala em apoio diz-se originalmente que ele se refere a ‘POD’, que quer dizer muro. Assim, muro de lamentações onde se busca apoio, proteção, parede que dá sombra, proteção, abrigo.

Proteção se as pressões externas são muito fortes o grupo protege o indivíduo, aí ele vai encontrar uma espécie de cobertura, abrigo. Quando acontece alguma mudança dentro de algum grupo, ele se torna mais unido e resiste a essa mudança.

Os membros de um grupo de trabalho, também podem punir um elemento se ele começa a produzir mais que os outros em uma empresa.

Proteção é uma palavra que origina do 'PEG' que significa telha, teto, alguma coisa que cobre. "É preciso companheirismo dentro do grupo e identificar-se entre eles."

5.1.3. Estruturas do Grupo de Trabalho

Para Moscovici (1978, p. 216), "ao analisar estrutura de autoridade no grupo de trabalho, atém-se a três pontos:

1. Tamanho de um Grupo de Trabalho – De maneira geral um número considerado ótimo para um grupo de trabalho eficaz é de cinco a sete componentes, os grupos ímpares oferecem mais probabilidade de êxito na hora de decisão;
2. Composição de um Grupo de Trabalho – Em um grupo homogêneo há mais identificação com autoridade, tarefas de grupos facilitadas, integração mais rápida, menos criatividade e mais vigilância nas manipulações, já em um grupo heterogêneo a integração é mais lenta, se faz com maior profundidade, a identificação com a autoridade e a tarefa é mais lenta, há mais momento de tensão e de conflito, há mais riqueza de experiências e mais complementaridade, há mais resistência à pressões de uniformidade, os elementos oferecem maior vigilância sobre as tentativas de manipulação e maior criatividade; e
3. Organização de um Grupo de Trabalho – É formada pela estrutura de poder, estrutura de trabalho, subordinado e superior.

Na estrutura de trabalho, as linhas de atividade se estabelecem nos modos como as tarefas são distribuídas e na maneira pela quais os papéis são definidos. "Na linha de autoridade estabelecem os tipos de liderança".

5.1.4. Tarefas e Decisões em Grupo

Segundo Weil (1991, p. 73),

as evidências indicam que a complexidade e a interdependência de tarefas influenciam a eficácia do grupo. As tarefas podem ser generalizadas como simples ou complexas. Tarefas complexas são aquelas que tendem a ser novas ou não rotineiras. As simples são rotineiras e padronizadas. Porém, admitiríamos que quanto mais complexa a tarefa, mais o grupo se beneficiará de

discussão entre os membros quanto a métodos alternativos de trabalho, tornando assim, a comunicação eficaz e níveis mínimos de conflitos.

Entretanto, a decisão tomada em grupo é mais eficaz do que as tomadas pelo indivíduo sozinho?

Ainda segundo o autor, “se grupos são mais eficazes do que indivíduos dependem dos critérios que se usa para definir eficácia. Em termos de exatidão, decisões de grupos tenderão a ser mais exatas. A evidência indica que, na média, grupos tomam decisões de melhor qualidade, contudo se eficácia de decisão é definida em termos de rapidez, os indivíduos são superiores.

Ressalta-se porém, que não podemos considerar a eficácia sem estimar a eficiência. Com poucas exceções, a tomada de decisão em grupo consome mais horas de trabalho do que o indivíduo sozinho. Agora, como os grupos podem incluir membros de diversas áreas, o tempo gasto procurando por informações pode ser reduzido.

Entretanto, conforme observamos, essas vantagens em eficácia tendem a ser exceção. Grupos são geralmente menos eficientes do que indivíduos. Ao decidir o uso de grupos, então, deve-se considerar se aumentos na eficácia são mais do que suficientes para compensar as perdas na eficiência”.

5.1.5. Técnicas

Segundo Fritzen (1987, p. 198), “são técnicas de grupos as seguintes metodologias:

- De Tomada de Decisão em Grupo – A forma mais comum de tomada de decisão em grupo acontece em grupos interação. Nestes grupos os membros encontram-se cara a cara e se baseiam tanto na interação verbal quanto na não verbal para se comunicar uns com os outros. Porém, como nossa discussão de pensamento em grupo demonstrou, grupos de interação, freqüentemente censuram e pressionam membros, indivíduos em direção à conformidade de opinião. São eles:
 - Brainstorming – Presumivelmente vence pressões de conformidade no grupo de interação que retardam o desenvolvimento de alternativas criativas. Ele faz isso utilizando um processo de geração de idéias que especificamente estimula

qualquer e todas as alternativas, enquanto suspende qualquer crítica a essas alternativas.

- Técnica Nominal de Grupo – Restringe à discussão ou à comunicação interpessoal durante o processo de tomada de decisão, daí o termo nominal. Os membros do grupo estão todos fisicamente presentes, como numa reunião tradicional.
- Reunião Eletrônica – Uma vez que a tecnologia esteja em curso, o conceito é simples. Até 50 pessoas sentam-se em torno de uma mesa em forma de ferradura, vazia a não ser uma série de terminais de computadores. As questões são apresentadas aos participantes e eles digitam suas respostas nas telas dos computadores. Comentários individuais, assim como votos agregados são exibidos numa tela de projeção na sala. As maiores vantagens das reuniões eletrônicas são anonimidade, honestidade e velocidade, bem como permite às pessoas serem brutalmente verdadeiras sem penalidades.”

5.1.6 Dicas para trabalhar bem em grupo

Como lidar com as adversidades do dia-a-dia e formar uma equipe confiante, comprometida com os resultados e unida em prol dos mesmos objetivos? Micheletti (2004, p.) destaca que

O trabalho em equipe nada mais é do que o ato de praticar um pequeno conjunto de princípios durante um longo período de tempo. O sucesso não é uma questão de dominar teorias sutis e sofisticadas, mas de abraçar o senso comum com níveis incomuns de disciplina e persistência. Ironicamente, as equipes têm sucesso porque são excessivamente humanas. Ao reconhecerem as imperfeições inerentes à sua condição humana, os integrantes das equipes funcionais superam as tendências naturais que fazem com que confiança, conflito, comprometimento, responsabilidade e foco nos resultados se transformem em coisas tão ambíguas.

A autora destaca algumas dicas para serem implementadas em organizações cujo propósito é utilizar desta ferramenta para buscar resultados promissores para sua gestão.

Ser paciente - Nem sempre é fácil conciliar opiniões diversas, afinal "cada cabeça, uma sentença"

Aceitar as idéias dos outros - Muitas vezes é difícil aceitar idéias novas ou admitir que não temos razão; mas é importante saber reconhecer que a idéia de um colega pode ser melhor do que a nossa.

Não criticar os colegas - Podem surgir conflitos entre os colegas de grupo, mas é muito importante não deixar que isso interfira no trabalho.

Saber dividir - Ao trabalhar em grupo, é importante dividir tarefas. Partilhar responsabilidades e informação é fundamental para o sucesso da equipe.

Trabalhar - Não é por trabalhar em grupo que você deve relaxar nas suas obrigações.

Ser participativo e solidário - Procurar dar o melhor de si e ajudar os seus colegas sempre que necessário.

Dialogar - é importante explicar o problema, para que seja possível alcançar uma solução que agrade a todos e não sobrecarregue ninguém.

Planejar - Quando várias pessoas trabalham em conjunto, é natural que alguns se dispersem; por isso o planejamento e a organização são ferramentas importantes para que o trabalho de grupo seja eficiente e eficaz.

Aceitar a idéia do erro - Quando todas as barreiras já foram ultrapassadas e o grupo é muito coeso e homogêneo, existe a possibilidade de se tornar resistente a mudanças e a opiniões discordantes.

Aproveitar -, afinal o trabalho em grupo acaba sendo uma boa oportunidade de conviver mais de perto com os seus colegas, conhecê-los melhor e também de aprend

6. METODOLOGIA

6.1. ALVO DO ESTUDO

O estudo foi realizado na Auto Peças Avenida, situada em Rubiataba-Go, localizado a avenida jatobá n°1578 A, centro, sede própria, possui um quadro de funcionários composto por:

- 01 – Proprietários
- 01 – Gerente
- 02 – Auxiliares
- 01 – Office-Boy
- Total – 05 Funcionários

A empresa em questão oferece aos seus clientes serviços de: recuperação de farol, oferece todos os tipos de acessórios, mecânica, suspensão, etc.

O público-alvo são os proprietários de veículos, motos, mecânicos, as oficinas, os jovens e mais velhos e as pessoas das cidades vizinhas.

6.2. PLANO OU DELINEAMENTO DA PESQUISA DE ACORDO COM O PROPÓSITO OU OBJETIVOS ESTABELECIDOS.

As idéias foram trabalhadas através de uma pesquisa exploratória que, segundo Gil (1996, p. 45), “Tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipótese”. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal a aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado. Na maioria dos casos, essas pesquisas envolvem: a) Levantamento bibliográfico; b) Entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema ou objetivo do estudo pesquisado e c) Análise de exemplo que estimulem a compreensão.

6.3. CLASSIFICAÇÃO QUANTO AOS PROCEDIMENTOS TÉCNICOS UTILIZADOS.

6.3.1. Bibliográfica

Segundo Gil (1996, p. 49).

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho desta natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas. As pesquisas sobre ideologias, bem como aquelas que se propõem à análise das diversas posições acerca de um problema, também costumam ser desenvolvidas quase exclusivamente a partir de fontes bibliográficas.

6.3.2. Estudo de caso

O método do estudo de caso, como todos os métodos de pesquisa, é mais apropriado para algumas situações do que para outras pesquisas em administração. Ao se decidir pelo uso deste método de pesquisa, um investigador deve ter em mente os perigos em questão e deve tomar as precauções e cuidados necessários para evitá-los ou minimizar as suas conseqüências.

O métodos do Estudo de caso é considerado um tipo de análise qualitativa (Goode, 1969) citado por YIN (1980, p. 10): "O irmão mais fraco dos métodos da Ciências Sociais". Este método, assim como os métodos qualitativos, são úteis quando o fenômeno a ser estudado é amplo e complexo, onde o corpo de conhecimento existente é insuficiente para suportar a proposição de questões causais e nos casos em que o fenômeno não pode ser estudado fora do contexto onde naturalmente ocorre. (BONONA, 1985).

Segundo Gil (1996, p. 58). "O estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exausto de um ou de poucos objetos, de maneira que permita o seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante os outros delineamento considerados".

Em virtude da flexibilidade do planejamento do estudo de caso, o pesquisador, ao longo de seu processo, mantém-se atento a novas descobertas. É freqüente o pesquisador dispor de um plano inicial e, ao longo da pesquisa, ter o seu interesse despertado por outros aspectos que não havia previsto. E, muitas vezes, o estudo desses aspectos torna-se mais relevantes para a solução do problema do que os considerados

inicialmente. Dá porque o estudo de caso é altamente recomendado para a realização de estudos exploratórios.

6.4. INSTRUMENTO DE COLETA

A coleta de dados foi feita em forma de entrevista com funcionários, onde o questionário está no anexo 2, grupo que, conforme esclarecem Amália e Virgínia (2002, p. 134), “não é uma simples conversa, é conversa orientada para um objetivo definido: recolher através de interrogatório de informante, dados para a pesquisa”.

De forma geral, as entrevistas são fontes essenciais de evidências para o estudo de caso, uma vez que os estudos de caso em pesquisa social lidam geralmente com atividade de pessoas e grupos, (YIN, 1989).

O autor evidencia que, a entrevista, dentro da metodologia do estudo de caso, pode assumir várias formas:

- Entrevista de natureza aberta-fechada: onde o investigador pode solicitar aos respondentes – chaves a apresentação de fatos e de suas opiniões e eles relacionado;
- Entrevista focada: onde o respondente é entrevistado por um curto período de tempo e pode assumir um caráter aberto-fechado ou se tornar conversacional, mas o investigador deve preferencialmente seguir as perguntas estabelecidas no protocolo da pesquisa;
- Entrevista do tipo Survey : que implicam em questões e respostas mais estruturadas.

Para a condução deste estudo utilizou-se a segunda forma citada.

Coletaram-se dados através de questionários que segundo Parasuraman (1991, p. 20), “um questionário é tão somente um conjunto de questões, feito para gerar os dados necessários para se atingir os objetivos do projeto”. As questões elaboradas para a coleta de dados da monografia, seguiram a seguinte formatação .

6.4.1. Questões abertas

Nas questões abertas, os respondentes ficam livres para responderem com suas próprias palavras, sem se limitarem a escolha entre um rol de alternativas.

Segundo Mattar (1994, p. 20),

as principais vantagens das perguntas abertas são: Estimulam a cooperação; Permitem avaliar melhor as atitudes para análise das questões estruturadas; São muito úteis como primeira questão de um determinado tema a entrevista a ser

feita; Exigem menos tempos de elaboração; Proporcionam comentários, explicativos e esclarecimento significativos para se interpretar e analisar perguntas com respostas fechadas.

6.4.2. Questões dicotômicas

São as que apresentam duas opções de respostas, de caráter bipolar, do tipo: Sim/Não; Concordo/Não concordo; Gosto/Não gosto. Segundo Mattar (1994), são as seguintes principais vantagens das questões dicotômicas: rapidez e facilidade no ato de responder; Menos risco de parcialidade dos entrevistados; Apresentam pouca possibilidade de erros; São Altamente objetivas.

Outra fonte importante para a coleta dos dados, foi a observação onde segundo Ferreira, (1997, p. 337), "ato ou efeito de observa-(se)". Para Roesch (1996, p. 140) "é utilizada para entender como indivíduos usam seu tempo em situação de trabalho, para estudar e revisar a alocação de recursos ou para calcular a frequência de atrasos. Apresenta a vantagem de não requerer treinamento do observador e também o fato de poder ser realizada por um longo período de tempo. Um dos cuidados que se deve ter ao utiliza esta técnica, diz respeito ao tempos alocados a mensuração, no sentido de evitar coletar informações em período não representativo

6.4.3. Observação participante

Na observação participante, o principal instrumento de pesquisa, é o investigador, num contato direto, freqüente e prolongado com os atores sociais e os seus contextos, as diversas técnicas reforçam-se, sendo sujeitas a uma constante vigilância e adaptação segundo as reações e as situações. (ALMEIDA 1995).

Lakatos e Marconi (1991), afirmam que a observação participante está diretamente relacionada com a participação real do investigador com a comunidade ou grupo.

6.5. Plano de Análise dos Dados

A análise dos dados no 1º bloco foi feita mediante a comparação de respostas e no 2º bloco a tabulação onde segundo Sâmara e Barros (1997, p. 54), "São fornecidos as possíveis respostas aos entrevistados, sendo que apenas uma alternativa de resposta é

possível”. Ainda segundo Sâmara e Barros (1997, p. 55), “trata-se da maneira ordenada de dispor os resultados numéricos para que a leitura e análise sejam facilitadas.”

7. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Em um primeiro bloco de perguntas abertas, elaboradas através de um questionário (anexo 2), buscou-se perceber, através da livre associação o que os funcionários da empresa, pensam e sentem em relação ao ‘trabalho em grupo’.

Embasado nas palavras de Hampton (1990), grupo significa uma coleção de indivíduos que trabalham (ou são presidiários, estudantes, colegas de equipe etc) na mesma organização, comunicam-se face a face com alguma frequência uns sobre os outros. Frequentemente, esse indivíduos compartilham uma tarefa ou certas condições e julgam-se um grupo.

Quando se perguntou sobre o sentido desse termo para os funcionários da auto peças avenida, obtivemos um gama de respostas. Para eles o trabalho em grupo é saber aceitar opiniões e entender o outro; são pessoas que se juntam para discutir, elaborar projetos de trabalhos buscando soluções para determinados assuntos, existe também uma relação de idéias diversas mas, com um único propósito, pois quando trabalho-se em conjunto a decisão não é de uma só pessoa e sim de todo o grupo. Dentro ainda deste 1º bloco, disfarçadamente foi elaborada uma pergunta para descobrir se as pessoas são solidárias ou não com os colegas de trabalho e descobrir-se que os funcionários/colegas de trabalho tentam ajudar-se no que puderem, no que estiver em seu alcance, mas só se souberem do que se trata o assunto em questão. Em relação às atitudes ‘grupais’ dos funcionários da auto peças, percebeu-se que mesmos quando estão sobrecarregados, estes, para com colegas sempre buscam ajudar ou dar algumas dicas, tirando dúvidas uns com os outros e fazendo com que a situação não piore, indicando pessoas ou fontes que possam servir de amparo e incentivos, pois à ajuda ao próximo dentro do ambiente de trabalho deve sempre prevalecer.

Os funcionários da organização buscam sempre integrar-se ao grupo e ajustarem-se as regras, pensam em se adaptar e acreditam que as regras sejam sinal de ordem e sua ausência sinal de desordem. Para os funcionários a integração ao grupo pode gerar idéias brilhantes uma vez que, como relatou um dos respondentes:

“ Várias cabeças pensando juntas, as idéias são brilhantes”.

Quando buscam um grupo para fazer parte, os funcionários priorizam conhecer pessoas novas, aprender mais a aceitar as dificuldades e as vitórias e derrotas,

contribuir para que se possam ter um resultado satisfatório e acima de tudo respeitando todos os integrantes do grupo.

A maioria dos respondentes foi enfática em relatar que não basta somente satisfação individual para haver produtividade mas que tudo depende de uma parte coletiva onde participa: empregador, empregado e as outras equipes de trabalho. Com a união de todos, capacitação, experiência, disciplina, esforço, amor, além das habilidades consideradas como essências, a satisfação e eficiência n trabalho, pode ser alcançada.

Moscovici,(1995) relata que a vida de um grupo passa por várias fases e, em cada uma delas, os membros atuam de forma diferente duplamente: em relação à etapa de vida do grupo e em relação aos demais membros. Dependendo do tipo de grupo (formal, informal, de trabalho social, de treinamento etc) e da fase em que se encontra, haverá certas funções a serem executadas por seus, componentes. Algumas funções são mais genéricas que outras, existindo em todos os grupos, e são desempenhadas pelos membros para que o grupo possa mover-se ou progredir em direção às suas metas.

Já no 2º bloco, formado por questões fechadas (dicotômicas) buscou-se identificar se o trabalho em grupo na organização leva as tomadas de decisões mais eficazes, buscando objetivos comuns, objetivos estes que depende da participação de cada um.

Obtive - se como respostas alguns números abaixo descritos:

Quando a pergunta feita foi em relação à tomada de decisão no ambiente de trabalho, 100% dos funcionários disseram não tomá-las individualmente aceitando assim as idéias de todos aqueles que fazem parte da equipe. Megginson, Mosley e Pietre (1998) são enfático ao afirmarem que as decisões tomadas por grupos, são mais eficazes porque usam o conhecimento diferenciado de mais de uma pessoa, os grupos provavelmente aceitarão maiores riscos do que os indivíduos e os membros do grupo provavelmente apoiarão as decisões que ajudarem a tomar.

Quando perguntou-se aos membros da organização sobre a preferência em se trabalhar sozinho os respondentes disseram de que não gostam de trabalhar sozinho, obtivemos unanimidade nas respostas (100%). Megginson, Mosley e Pietre (1998), afirmam que o esforço de dois ou mais indivíduos trabalhando em grupo para alcançar um objetivo comum é maior que a soma dos esforços desses indivíduos trabalhando isoladamente.

Ao tentar identificar os esforços dispendidos por cada membro do grupo de trabalho desta organização, percebeu-se após a tabulação dos dados que 75% dos

respondentes afirmam que seus colegas de trabalho desempenham suas funções arduamente dentro do ambiente de trabalho, só 25% das respostas alegam que os funcionários “não dão tão duro” quanto deveriam.

Neste sentido Kolb,(1978) relata que não há razão inerente para que apenas uma pessoa em um grupo tenha a responsabilidade de preocupar-se a respeito de como o grupo está progredindo. Cada um pode e deve compartilhar essa responsabilidade. As pessoas podem aprender a serem eficientes observadores- participantes ao mesmo tempo. Em tal grupo, qualquer pessoa que sinta que algo não está bem pode e deve levantar o problema para que o grupo todo o examine.

Quando perguntou-se aos funcionários da auto peças, se estes pedem ou aceitam sugestões dos colegas obtivemos também unanimidade nas respostas (100%). Conforme palavras de Megginson, Mosley e Pietri (1998) , ao conversar, uma verdadeira troca de significado abrange mais do que as simples palavras usadas. E o processo de transferir significado de uma pessoa para outra na forma de idéias e informação e uma compreensão que liga os membros de várias unidades de uma organização em níveis e áreas diferentes.

Buscou-se identificar nos funcionários da organização a relação entre competitividade e cooperação dentro do grupo. A totalidade nos mostrou que neste ambiente não existe competitividade. 100% dos respondentes afirmam ser mais cooperativo do que competitivo. Compreender os sentimentos positivos e negativos, fazendo com que os grupos os compreendam, trazendo para a realidade “ali e agora”, atitudes de envolvimento dos membros em torno das situações-problemas, dos desafios e das propostas de dinâmicas planejadas (MIRANDA, 2002).

100% dos respondentes afirmaram não gostam de ter sempre o controle da situação em suas mãos. Assegurar que as pessoas na empresa sejam elas próprias todo o tempo e que consigam trabalhar de forma transparente e segundo Baccaro (1992), uma forma de compartilhar a visão da empresa com todos.

Buscando identificar “sinais de individualidade” nos funcionários perguntou-se à eles se existia a tendência em “taxar-se” como certo em todas as situações ocorridas na empresa. Percebe-se nesta questão que o bom facilitador sabe ver e fazer com que o grupo perceba que a pessoa não é o que ela expressa naquele momento, isso afirma os 100% de respostas negativas obtidas, ou seja, 100% afirmaram que não se acham certo sempre para (MIRANDA, 2002), “a pessoa é muito mais que o que fala ou sente”.

Quando perguntou-se para os entrevistados se existe dificuldade de confiança ,entre eles 60% afirmaram que não sentem a dificuldade de confiança, já 40% afirmam sentir essa dificuldade. Quando a confiança é grande, assumem-se riscos, que possibilitam alcançar resultados, os objetivos compartilhados determinam seu propósito e direção. Moscovici, (1998) relata que quando o respeito, a mente aberta e as cooperações são elevados, o grupo investe constantemente em seu próprio crescimento.

8. CONCLUSÃO/SUGESTÃO

O objeto estudado foi a Auto Peças Avenida. O propósito do estudo foi identificar como estava o relacionamento entre os funcionários e como estes entendiam a questão, e a necessidade de se trabalhar em grupo dentro de uma organização.

Através dessa pesquisa buscou-se tentar compreender o que os funcionários pensam e sentem em relação ao trabalho em grupo e a partir de então identificar aspectos relacionados à tomada dentro de uma organização.

Através da pesquisa identificou-se que os funcionários da Auto Peças Avenida são unidos. A unanimidade das respostas mostrou que eles gostam de trabalhar em grupo, aceitam opiniões, entendem e ajudam os colegas quando estes estão sobrecarregados, demonstrando assim o espírito solidário que existe dentro da organização, espírito este, que leva ao aumento da produtividade, satisfação e conseqüentemente eficiência no trabalho.

Este estudo demonstrou relevância ao identificar que mesmo havendo competitividade nos dias de hoje, onde buscam sobressair-se aos colegas, em alguns momentos deve haver espírito de equipe. Através do relacionamento, do trabalho em grupo, do aprendizado mútuo e da integração é que se pode atingir objetivos sejam eles pessoais ou organizacionais.

A monografia englobando o tema "Trabalho em Grupo" trouxe algumas vantagens em termo de conhecimento para a aluna, já que esta passou a entender melhor a relação entre o tema e sua influência no relacionamento dos funcionários dentro da empresa; nas tomadas de decisões mais eficazes; na motivação dos funcionários e na responsabilidade que estes devem ter em relação ao trabalho desempenhado.

Torna-se importante destacar que a organização estudada entender a importância do trabalho em grupo também trará algumas vantagens, pois trabalhar em grupo significa ser mais eficiente. Ser mais eficiente produz mais. Produzir mais significa que a empresa terá mais resultados positivos. Além disso, as tomadas de decisões encontrarão sempre novas idéias, os funcionários se sentirão mais satisfeitos com o respeito e liberdade existentes entre eles e haverá maior cooperação do grupo no ambiente de trabalho.

Para os pontos negativos deixa-se com sugestão:

- ❖ Tentar trabalhar através de dinâmicas, palestras e vídeos para que haja a melhora da confiança entre os funcionários uma vez que não há confiança, não há respeito e conseqüentemente isto pode trazer conseqüências negativas para a Auto Peças Avenida

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, João Ferreira de. **A pesquisa de terreno em sociologia**. Disponível em [http/Web.1asphost.com/JCDC2003/.htm](http://Web.1asphost.com/JCDC2003/.htm). Acesso em: 23 abr. 2005.

ALVARENGA, Maria Amália de Figueiredo Pereira. **Apontamentos de metodologia para ciências e técnicas de redação científica**. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 2001.

AMARU, Antônio César. **Gerência de trabalho de equipe**. 4 ed. São Paulo: PIONEIRA, 1993.

ANTUNES, C. **Manual de técnicas de dinâmicas de grupo**. Rio de Janeiro: Vozes, 2000.

BACCARO, Archimedes. **Papel do psicólogo nas empresas públicas, mistas e privadas**. 2. Encontro de Psicologia e Trabalho. Cadernos do CRP, n. 6, 1992.

BONONA, T. V. Case research in Marketing: Oportunities problems, and a process. **Jornal Marketing Research**, v. 22, maio, p.199-208, 1995.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria da administração**. São Paulo: Afiliada, 1993.

CLEGG, Brian; BIRCH, PAUL. **Trabalho em equipe: motive e energize sua equipe já !**. São Paulo: Qualitymark, 2002.

FERREIRA, Ademir Antônio. **Gestão empresarial de Taylor aos nossos dias: evolução e tendências da moderna administração de empresa**. São Paulo: Atlas, 1997

FREUD, Sigmund. **Obras completas**. Rio de Janeiro: Imago, 1982.

FRITZEN, S. J. **Treinamento de líderes voluntários**. Rio de Janeiro: Vozes, 1986.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos**. São Paulo: Atlas, 1996.

HAMPTON, David R. **Administração: comportamento organização**. São Paulo: Mc Graw-Hill, 1990.

HARRISON, Albert A. **A Psicologia como ciências social**. São Paulo, EDUSP, 1975.

KOLB, David Allen. **Psicologia organizacional: uma abordagem vivencial**. São Paulo: Atlas, 19978.

KWASNICKA, Eunice Lacava. **Introdução à administração**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1990.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

LEAL, Vera L.R. **Dinâmicas de grupo: sensibilidade e integração**. São Paulo: FTD, 1997.

LENCIONI, Patrick. **Os desafios das equipes**. São Paulo: Campus, 2002.

LEWIN, Kurt. **Fronteiras na dinâmica de grupo: teoria do campo em ciências social**. São Paulo: Pioneira, 1965.

MATTAR, F.N. **Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento, execução e análise**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1994.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Gerência de trabalho de equipe**. São Paulo: Pioneira, 1986.

MEGGINSON, L.C; MOSLEY, D.C; PIETRI, P.H. **Administração : conceitos e aplicações**. São Paulo: HABRA, 1998.

MICHELLETI, Camila. **10 dicas para trabalhar bem grupo**. Disponível em: <http://carreiras.empregos.com.br/carreira/administração/comportamneto/290304-dicastrabalhogrupo.htm>. Acesso em: 12 ago. 2005.

MINICUCCI, Agostinho. **Psicologia aplicada à administração**. São Paulo: Atlas, 1995.

MIRANDA, S. **Dinâmica para grupos: a aprendência do conviver**. São Paulo: Papyrus, 2002.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento interpessoal**. Rio de Janeiro: LTC, 1978.

_____. **Treinamento em grupo**. São Paulo: José Olympio, 1995.

MOTTA, Fernando Prestes. **Teoria geral da administração**. São Paulo: Pioneira, 1991

_____. _____. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996

PARASUMAN, A. **Marketing Reseach New York: Addison**. New York: Wesley Publishing CO, 1991.

PIANCASTELLI, Carlos Haroldo; PEREIRA, Horácio de Faria; SILVERIO, Marília Resende da. **A qualidade na prestação do cuidado em saúde**. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2000.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1996.

SÂMARA, B. S; BARROS, J. C. **Pesquisa de marketing: conceitos e metodologia**. São Paulo: Prentice Hall, 1997.

STRATTON, Peter; HAYES, Nick. **Dicionário de psicologia**. São Paulo: Pioneira, 1994.

WEIL, Pierre G. **Organização e tecnologias para o terceiro milênio**. (SI): Rio de Janeiro: Itatiaia, 1991.

_____. **Dinâmica de grupo e desenvolvimento em relações humanas**. Rio de Janeiro: Itatiaia, 2002.

YIN, Robert. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

Revisado por



ANEXOS

ANEXO 01

Histórico da empresa

A empresa Auto Peças Avenida é uma empresa familiar e foi fundada no ano de 1989 por Valdir Afonso da Silva e foi a partir do ano de 1999 que o Sr. Valdir passou a empresa para os seis filhos Valdinei Afonso da Silva e Ernane Afonso da Silva e desde esse dia passou a ser chamada como Auto Peças Avenida (nome fantasia) e com o nome empresarial de W.E. Auto Peças e Acessórios Ltda. Situada a av. jatobá nº 1578 A – centro em Rubiataba-GO. CNPJ 03606421/001-59. Com total de funcionários contendo:

1 proprietário

1 gerente

2 secretárias

1 office boy

Com o ramo de atividade de comercio a varejo de peças e acessórios novos para veículos automotores.