

# MODELO PARA ELABORAÇÃO E FORMATAÇÃO DE ARTIGOS CIENTÍFICOS DA UNIFEOB

ALMEIDA JULIO, Anderson <sup>1\*</sup>

CELESTINO RODRIGUES, Matheus <sup>2\*</sup>

● MIGUEL OLIVEIRA, Luis Felipe <sup>3\*</sup>

## RESUMO

O presente trabalho visa apresentar a forma que o sistema de metas atinge uma organização, fazendo apresentações de pontos positivos e negativos desse método nas empresas. Por meio de um questionário voltado para funcionários e supervisores, em três diferentes cenários que utilizam esse método e observando o cenário atual em que o mundo se encontra, foi realizado reflexões sobre como as metas atingem emocionalmente e se tanto os funcionários quanto os supervisores sentem alguma motivação as metas impostas.

**Palavras-chave:** Metas; Questionário; Motivação.

---

<sup>1\*</sup> Graduando do Curso de Administração da UNIFEOB, [anderson.julio@sou.unifeob.edu.br](mailto:anderson.julio@sou.unifeob.edu.br), [luis.oliveira@sou.unifeob.edu.br](mailto:luis.oliveira@sou.unifeob.edu.br), [matheus.rodrigues@sou.unifeob.edu.br](mailto:matheus.rodrigues@sou.unifeob.edu.br); <sup>2\*</sup> Professor orientador: Doutor, UNIFEOB, [email@unifeob.pro.br](mailto:email@unifeob.pro.br).

## 1. INTRODUÇÃO

Este artigo tem por finalidade descrever como é a realidade de trabalhar com metas nas mais diferentes organizações.

Apresentamos, inicialmente, três tipos de cenários, sendo eles o cenário de varejo, cenário industrial e cenário financeiro. Seguindo das situações atípicas de cada um em relação aos trabalhos com metas, bem como sua adaptação à mesma no cotidiano.

Por fim, encerramos expondo as percepções e a conclusão daquilo que o grupo fez por entender, propondo a melhor opção de caminho a ser seguido e da estratégia usada.

## 2. DESENVOLVIMENTO

O assunto que será tratado no trabalho fará um questionamento sobre o uso do sistema de metas e suas consequências positivas e negativas dentro de uma organização. Foi realizada uma pesquisa em três tipos de seguimento: loja de varejo, indústria e financeiro. Os questionamentos foram respondidos por funcionários e supervisores dos referidos segmentos. O grupo teve a orientação na montagem das questões com os docentes na tentativa de mensurar a questão técnica e pessoal dos entrevistados. Dessa forma, pesquisamos como o sistema de metas reflete tanto nos funcionários quanto dos supervisores, podendo observar os resultados dos dois lados e tendo uma conclusão mais específica, além de obter uma visão em 3 espaços diferente com o mesmo objetivo enriquecendo a construção das informações tornando um conteúdo mais complexo e didático.

### 2.1 ferramenta e procedimentos

#### 2.1.1 questionário

o questionário é composto por 7 questões de múltipla escolha cuja as respostas são sim ou não , porém existe um campo para feedback onde o entrevistado pode argumentar seu ponto de vista, onde não se pede identificação da pessoa e nem da empresa onde a mesma trabalha apenas o cargo que ela executa e em qual setor de mercado a organização atua , o mesmo foi aplicado em dois estilos de cargos um de liderança (supervisor será a nomenclatura utilizada para denominar o gestor ou líder) e outra de operação (operador será a nomenclatura utilizada para denominar os colaboradores da organização que exerce o papel de gestão e varia conforme a organização ) , apenas havendo adaptações nas perguntas para o supervisor sem mudar ou influenciar o sentido das respostas .com a metodologia de pesquisa de campo nos adaptamos para a realidade atual e optamos por esta pesquisa ser realizada de forma digital , assim respeitando as recomendações da OMS utilizamos uma ferramenta prática e bem conhecida no âmbito universitário e empresarial que é nada mais e nada menos do que o Google Forms, após a aplicação foi necessário organizar as respostas e analisá-las com o intuito de transformar essas respostas em cenários empresariais.

#### 2.1.2 Construção dos cenários

com o feedback do questionário obtivemos informações para construir cenários que podem ter reflexos positivos ou negativos , usamos como princípio a sincronia entre resposta de líder e operador desta forma analisamos o quanto o relacionamento organizacional e comportamental estão e o quanto o sistema de metas influência no desempenho dos mesmos .

### **2.1.2.1 Cenário de varejo**

neste cenário buscamos analisar como o mercado está se comportando primeiramente observando o seu crescimento para assim compararmos com o grau de satisfação dos colaboradores atuam nessa área.

### **2.1.2.2 Cenário industrial**

Neste cenário foi preciso entender um pouco mais sobre os processos logísticos implantados em várias indústrias , desta forma comparando com o grau de satisfação e a pressão sobre os colaboradores que atuam nessa área .

### **2.1.2.3 Cenário de instituição de financeira**

este cenário talvez seja o mais complexo, sigiloso e burocrático aqui tivemos que ter foco em pressão psicológica e em avaliação de desempenho , além de observar o histórico em crescimento das mesmas

## **2.2 Aplicações de procedimentos e ferramentas**

### **2.2.1 Questionário supervisor**

- 1-sua equipe tem oportunidade para dar feedback?
- 2-A empresa faz o colaborador sentir importância no que faz?
- 3-as metas são conhecidas e mensuradas constantemente pelos colaboradores?
- 4-As metas fixadas facilitam o desempenho do colaborador?
- 5-As metas fixadas são estressantes para o colaborador?
- 6-Você considera que fixar metas é importante para o bom desempenho do colaborador?
- 7-os colaboradores estão satisfeito com os recursos materiais oferecidos para desempenhar o seu trabalho?

### **2.2.2 Questionário operador**

- 1-Você é ouvido pelo seu supervisor e seus pares?
- 2-A empresa faz você sentir importância no que faz?
- 3-Conhece as suas metas e tem como medi-las constantemente?
- 4-As metas fixadas facilitam seu desempenho?
- 5-As metas fixadas são estressantes?
- 6-Você considera que fixar metas é impor para o seu bom desempenho?
- 7-Você está satisfeito com os recursos materiais oferecidos para desempenhar o seu trabalho?

### **2.2.3 Construção do mercado de varejo**

Analisando o cenário atual mundial, o e-commerce está em alta por conta de pandemia, onde as lojas físicas tiveram que ficar de portas fechadas, abrindo um grande espaço para lojas virtuais. Muitas pessoas começaram a comprar pela internet, e pelo fato desse método ser mais fácil, sem sair da própria casa, tudo leva a crer que esse recurso chegou pra ficar cada vez mais. Isso fez com que os vendedores de grandes lojas de varejo se adaptarem a uma nova forma de venda. Tiveram que aprender a usar os canais digitais para efetuarem suas vendas, dessa forma as redes sociais estão facilitando a comunicação entre o vendedor e o cliente.

Com nossas pesquisas, podemos analisar que mesmo quando as lojas físicas estiveram com portas fechadas, os vendedores ainda tiveram que alcançar suas metas de vendas nos canais digitais da loja. Porém esse sistema não foi algo muito utilizado pelo cliente em geral, já que os compradores preferiam comprar diretamente pelo site, fazendo assim com que muitas metas não fossem atingidas e dessa forma os funcionários fossem pressionados por mais resultados.

As respostas das pesquisas foram muito esclarecedoras para o nosso grupo, pois podemos notar que cada vendedor recebe as metas impostas de forma diferente. A maioria se sente mais motivado, pois com a imposição de metas eles buscam vender cada vez mais e muitas das vezes conseguem. Outra informação importante passada pelo supervisor foi de que os funcionários acabam atendendo melhor os clientes, fazendo com que eles se sintam mais acolhidos dentro do estabelecimento, podendo assim convencer os consumidores a comprar algo além do que ele desejava comprar.

Foi importante especificarem em ambas as partes como funciona a comunicação entre eles no dia a dia. Funcionários e supervisores possuem uma ótima troca de idéias, já que na loja os supervisores atuam diariamente juntos com vendedores. Os vendedores disseram em sua maioria, que quando possuem alguma dúvida ou precisa dar sugestões de melhorias no processo de vendas, sempre são ouvidos. Ambos deixam clara também a transparência da loja, em mostrar resultados mensalmente, elogiando quando o grupo possui um bom resultado e quando o resultado não é atingido, busca sempre dar dicas de melhorias e incentivando a melhorar cada vez mais.

### **2.2.4 construção do mercado industrial**

No ramo da indústria, um novo termo virou moda, onde “home office “ ficou em alta e se tornou extremamente praticado em boa parte das organizações. Devido a pandemia, todo o

ramo industrial precisou se inovar, e nessa situação se englobam desde a parte do administrativo, até mesmo ao chão de fábrica. Olhando de uma maneira mais generalizada, foi possível perceber que as vendas das empresas que produzem produtos do ramo industrial, civil e afins não foram tão afetadas e por incrível que pareça até aumentaram, depois do período de Março e Abril.

Muita gente que nem mesmo sabia o significado do home office, foi obrigado a praticar e hoje em dia, se adaptou e não quer mais saber de voltar para empresa de forma presencial. De fato, isso é uma tendência que cada vez mais vai se tornar comum em nossa realidade. Para a parte administrativa, a adaptação foi consideravelmente aceita, onde vendas, financeiro, fiscal e contabilidade conseguiram seguir. Para a parte de produção, o termo fica impossibilitado, mas a inovação para dar sequência nos trabalhos foi indispensável independente do ramo de produção e atuação.

As metas se tornaram mais presentes ainda, e não somente para a equipe comercial, mas sim todos que foram para casa, afinal conseguir entregar suas obrigações, com os recursos que tinham em casa, foi um desafio e uma meta a ser batida. O feedback se fez mais presente também, afinal muitas organizações se acostumaram de fazer reuniões por vídeo conferências, Skype e demais ferramentas, entre líderes, gestores e colaboradores.

É fato que o mundo dos negócios está mais complexo do que nunca. A competitividade entre as empresas é o maior desafio dos empresários, onde uma organização que não seja capaz de cumprir com seus compromissos, estes que são resultados de metas traçadas, corre o risco de ser facilmente engolido pela concorrência. Isso significa que trabalhar com metas é algo indispensável, no entanto, existem alguns aspectos por trás disso tudo.

Vale lembrar, que as metas estabelecidas, seguidas de uma bonificação auxilia a melhorar a satisfação do funcionário, afinal, funcionário com grana, é um funcionário feliz. Elogiar também é algo super válido, principalmente na frente dos outros, faz o colaborador se sentir bem e muito importante. E quando essa recompensa realmente for em dinheiro, o ideal seria ser valores menores, porém pagos sempre próximo a cada final de semana, porque isso alimenta a vontade do empregado, que assim vai correr a semana toda para chegar a conseguir ter aquele “extra” para aproveitar sua folga. Mas é necessário muito cuidado, isso porque, por mais que dinheiro seja algo muito bom e essencial para todos, no primeiro e segundo ano

pode até fluir bem, mas no terceiro já se torna algo maçante, onde pode ocorrer a situação de somente fazer com a condição “o que eu vou ganhar em troca?”.

Meta não precisa ser recompensada somente em dinheiro, um simples broche, um cartão dizendo de como a pessoa é importante e contribui para a empresa, um fim de semana no hotel, um ingresso para uma partida de futebol, já é uma ideia interessante. Se o funcionário tem filhos, lembrar dos filhos deles, com ingressos pro cinema, se a colaboradora for mulher, uma sessão no cabeleireiro, enfim, existem diversas possibilidades, que só precisam ser bem boladas. Isso é importante para que as metas não virem moeda de troca, consequentemente aproximando a relação do empregado e empregador.

A recompensa das metas é algo muito prazeroso, porém o processo para alcançá-las pode ser algo desgastante e isso é perigoso, podendo afetar diretamente na qualidade do serviço, consequentemente no clima organizacional, já que pessoas estressadas, ficam mais irritadas e assim podem gerar conflitos na equipe. Quando o clima organizacional é ruim, a produtividade cai e a qualidade do serviço fica comprometida.

A tecnologia é outro aspecto muito perigoso, afinal ela coloca uma pressão que muitas vezes nem é detectado, um exemplo claro disso é o “desespero” para abrir a caixa de e-mail logo no começo do dia e ou da jornada de trabalho. O ser humano virou “servo” da tecnologia, e isso fica evidente quando as pessoas interrompem reuniões de assuntos importantes, simplesmente para atender um telefonema que nem sabem se têm importância. O aparelho celular é visto como maior importância do que a comunicação presencial.

O gerente eficaz, ele precisa saber não só especificar metas, mas principalmente planejar as metas. Ele deve estabelecer metas específicas, evitar qualquer objetivo vago nos trabalhos, elas precisam ser desafiadoras, instigando o colaborador a entregar o melhor de si. Elas precisam ser aceitáveis, pois aquelas que são impossíveis, pode ser um “tiro no pé”, fazendo com que o funcionário possa perceber isso, que claramente é inviável e então começa a fazer corpo mole.

Mesmo dentro das metas, existem etapas e prioridades que devem ser muito bem esclarecidas, para que não há perda de energia buscando de desvendar o que fazer primeiro. Uma vez cumprida, a equipe precisa receber um feedback para saber o que fez e o impacto que isso dará nos resultados da empresa.

As metas, por mais simples que sejam, precisam existir, pois todos são seres humanos e os seres humanos são movidos por recompensas.

### **2.2.5 Construção do cenário financeiro**

Quando pensamos no mercado financeiro logo já imaginamos os grandes bancos do mundo como ICBC (Banco Industrial e Comercial da China) , JPMorgan Chase, Mitsubishi UFJ Financial Group , Itaú Unibanco, Banco do Brasil , Caixa Econômica Federal entre outros , mas quando vemos essas instituições não somos capazes de mensurar o quanto o capital dessas organizações crescem e valorizam em moeda monetária . Para entendermos como o sistema financeiro funciona temos que conhecer sobre os principais órgãos que têm a responsabilidade pela gestão da economia do país e no Brasil eles são conhecidos como CMN (Conselho Monetário Nacional) e BACEN (Banco Central do Brasil) onde os mesmos criam, fiscalizam e estruturam todas as normas, leis e princípios do SFN (Sistema Financeiro Nacional ),o propósito de saber sobre esses órgãos que nos faz entender que o mercado financeiro é um mercado mais burocrático que os demais e menos flexível tornando o sistema de metas deste cenário um pouco mais complexo que os demais e dificultando a absorção de informações , porém estamos em um momento atípico onde causou diversas mudanças no que era comum.

No feedback que tivemos dos supervisores que responderam o questionário podemos notar de forma mais explícita como o princípio de equipe e construção de carreiras como fundamento de amenizar a pressão de metas e busca de resultados que esse mercado exige, buscando formas um pouco mais dinâmicas de apresentar o sistema de metas para seus colaboradores sempre pontuando o ponto que estão e o quanto atingir essas metas vai trazer benefícios para a vida profissional deste funcionário para alcançar a evolução e sucesso em seus propósitos, usando também o propósito de meta básica na qual é o mínimo que o colaborador deve fazer para garantir seu cargo e metas máximas essas nas quais promovem grandes desafios. Tal mudança tem grande influência do alto crescimento das cooperativas econômicas que tráz um novo modo de prestar esse serviço e também da tendência do mercado financeiro digital que traz formas mais práticas e flexíveis e elevando o nível de competitividade do mercado .

Já no feedback dos colaboradores nota-se sincronia com a opinião dos gestores , porém é perceptível que na visão dos mesmos esse processo ainda está em transição onde nem tudo são flores, existiram casos onde a pressão de cumprir metas estava atrapalhando a vida pessoal do funcionário e até a saúde psicológica havendo a necessidade de buscar auxílio de psicólogo

para conciliar esses papéis. É notável também que a grande maioria se motiva pelo retorno financeiro que essas metas proporcionam assim tendo percepção de um futuro otimista neste mercado para o bem estar organizacional e relacionamento entre colaborador e organização , desta forma visando um crescimento mútuo perdendo aquele paradoxo de o funcionário trabalha e o proprietário fica cada vez mais rico.

### 3. CONCLUSÃO

Podemos concluir com as nossas pesquisas o quanto metas podem ser relativos e deve ser estudados por cada departamento para serem estipuladas e que os colaboradores vão apresentar diferentes reações com o sistema de metas , mas também foi possível notar um aumento de humanização nesse período de estabilidade e o quanto gestão de pessoas se torna imprescindível para a evolução e desenvolvimento das organizações .

Buscamos conseguir o maior número de feedback possível , mas esbarramos às vezes o quanto o planejamento estratégico torna informações sobre metas sigilosas , nos mostrando o quanto técnico esses procedimentos podem ser e quanto os gestores se responsabilizam e a barra que seguram tendo tantos perfis para identificar e adaptar no sistema de metas das organizações .

Em relação aos colaboradores notamos uma grande aceitação do sistema de metas como um desafio em sua carreira os motivando a sempre querer mais e lógico a sua compensação financeira , isso acarreta em uma sincronia entre os propósitos desenvolvendo uma relação forte e fiel entre empresa e funcionário .

e achamos o método de metas coletivas muito interessante , pois acompanha a tendência de humanização que além de ganhos financeiros proporcionam uma estrutura melhor para os colaboradores tanto para cumprir com seus deveres , mas também para o lazer dos mesmos desta forma conseguindo desenvolver uma trabalho de equipe eficiente e eficaz.