



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
SERTÃO PERNAMBUCANO – CAMPUS FLORESTA**

**CURSO TECNÓLOGO EM GESTÃO DA TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO**

**FRANCIMÁRIO ALMEIDA DA SILVA**

**PERCEPÇÃO *VERSUS* SATISFAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO  
SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DO PONTO ELETRÔNICO NO IF  
SERTÃO PE, CAMPUS FLORESTA.**

FLORESTA

2018

FRANCIMÁRIO ALMEIDA DA SILVA

**PERCEPÇÃO VERSUS SATISFAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO  
SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DO PONTO ELETRÔNICO NO IF  
SERTÃO PE, CAMPUS FLORESTA.**

Monografia apresentada ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano – Campus Floresta, como requisito para obtenção do título profissional de tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação.

Orientador (a): Elis Magalhães Santos de Freitas

FLORESTA

2018

PERCEPÇÃO VERSUS SATISFAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO  
SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DO PONTO ELETRÔNICO NO IF  
SERTÃO PE CAMPUS FLORESTA

#### Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S586p Silva, Francimário Almeida  
Percepção versus satisfação: um estudo de caso sobre a implementação  
do ponto eletrônico no IF Sertão PE Campus / Francimário Almeida  
Silva - Floresta, 2018.

61 f. il.

Orientador: Elis Magalhães Santos de Freitas.

Trabalho de Conclusão de Curso – Tecnólogo em Gestão da  
Tecnologia da Informação Instituto Federal de Educação, Ciên-  
cia e Tecnologia do Sertão Pernambucano – Campus Floresta.

1. Tecnologia. 2. Satisfação. 3. Percepção. 4. Administração. 5.  
Ponto eletrônico.

I. Freitas, Elis Magalhães Santos de . II. Título.

CDD: 344

FRANCIMÁRIO ALMEIDA DA SILVA

**PERCEPÇÃO VERSUS SATISFAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO  
SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DO PONTO ELETRÔNICO NO IF  
SERTÃO PE, CAMPUS FLORESTA.**

Monografia apresentada ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano – Campus Floresta, como requisito para obtenção do título profissional de tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação.

Aprovado em..... de..... de 2017

**BANCA EXAMINADORA**

*Elis Magalhães Santos de Freitas*

---

Profª. MSc. Elis Magalhães Santos de Freitas – Orientadora

Instituto Federal do Sertão Pernambucano – Floresta/PE

*Veronyca Kezya Santos Sousa Patriota*

---

Profª Esp. Veronyca Kezya Santos Sousa Patriota

Instituto Federal do Sertão Pernambucano – Floresta/PE

*Samuel C. A. Marques*

---

Profº MSc. Samuel Carvalho de Azevedo Marques

Instituto Federal do Sertão Pernambucano – Floresta/PE

*Dedico esse trabalho aos meus pais e amigos, em especial minha tia por estar sempre ao meu lado e aos meus professores do curso pelo meu crescimento profissional e pessoal.*

## **AGRADECIMENTO**

Agradeço primeiramente a minha tia que me deu força para dar continuidade ao curso. Aos meus pais pelo incentivo de buscar novos conhecimentos, como também meus professores do curso de Gestão da Tecnologia da Informação, pelo conhecimento teórico e prático; em especial a professora Elis Magalhães, que acompanhou toda minha trajetória durante o curso, como também contribuiu significativamente para meu crescimento pessoal.

Aos meus colegas do curso, pela amizade e companheirismo, me ajudando nos tempos difíceis; em especial, Liza Cahú, Fábio Henrique, Claudiano de Lima, Ivone Lúcia, Vanderlei Afonso e Ana Caroline. Por fim ao IF Sertão-PE Floresta por proporcionar experiências inesquecíveis.

*“Sim, minha força está na solidão. Não tenho medo nem de chuvas tempestivas nem das grandes ventanias soltas, pois eu também sou o escuro da noite”.*

Clarice Lispector

## RESUMO

O presente estudo aborda dois aspectos do comportamento organizacional: percepção e satisfação; correlacionando com a implantação do ponto eletrônico no IF Sertão PE. Primeiramente é apresentada uma breve contextualização sobre os temas propostos. Mais adiante, a pesquisa apresentará os temas de forma mais densa, discorrendo sobre as disfunções e fatores que influenciam a percepção; reações à insatisfação; conceitos sobre administração, ponto eletrônico e tecnologia, para dar um maior embasamento à pesquisa. Essa monografia tem como objetivo descobrir se, a percepção dos servidores sobre a implementação do ponto eletrônico no IF sertão PE, campus Floresta, influencia ou não a satisfação dos colaboradores. Metodologicamente essa pesquisa se configura como descritiva, qualitativa, quantitativa e estudo de caso. Para a coleta de dados, o instrumento utilizado foi o questionário, tendo como embasamento o referencial teórico exposto. Para compor o questionário, elaborou-se perguntas, sendo 16 objetivas e 3 subjetivas. Para aplicação do mesmo, foi utilizada a internet, através da ferramenta Google form. Faz-se necessário ressaltar, ainda, que os respondentes não tiveram seus nomes especificados e os dados foram analisados de forma conjunta, garantindo o sigilo das informações. Por fim, a análise dos resultados apresenta, que a maioria dos servidores se sentem insatisfeitos em relação à implantação do ponto eletrônico. Constatou-se que os funcionários sofrem de algum tipo de distorção perceptiva. Além disso, descobriu-se que há uma forte relação entre percepção e satisfação, ou seja, a percepção exerce influência na satisfação do trabalhador. Para alguns colaboradores existem tanto aspectos que geram satisfação, como insatisfação em relação à implantação do dispositivo, entretanto existem mais aspectos que causam insatisfação. Após a decisão da reitoria, a maioria dos servidores passaram a ter uma visão negativa da mesma, além disso, os dados apresentam que existem problemas de comunicação entre a reitoria e IF Sertão Campus Floresta.

**Palavras-chaves:** Percepção; Satisfação; Ponto eletrônico; Administração; Tecnologia.

## ABSTRACT

The present study addresses two aspects of organizational behavior: perception and satisfaction; correlating with the implementation of the electronic point in the IF Sertão PE. Where a brief context is presented on the proposed themes. Later, the research will present the topics in a more dense form, where it will discuss dysfunctions and factors that influence perception, electronic point, reactions to dissatisfaction and concepts about administration, perception, satisfaction, electronic point and technology, to give a more solid foundation the search. This monograph aims to find out if, the perception of the servers about the implementation of the electronic point in the IF Sertão PE, Campus Floresta, influence or not the satisfaction of the collaborators. Methodologically this research is configured as descriptive, qualitative, quantitative and case study. For the data collection, the instrument used was the questionnaire, based on the theoretical framework exposed. To compose the questionnaire, questions were elaborated, being 16 objective and 3 subjective. For application of the same, the internet was used, through the Google form tool. It is also necessary to point out that the respondents did not have their names specified and the data were analyzed together, guaranteeing the secrecy of the information. Finally, the analysis of the results shows that most of the servers feel dissatisfied with the implementation of the electronic point. It has been found that employees suffer from some kind of perceptual distortion. In addition, it was found that there is a strong relationship between perception and satisfaction, that is, perception exerts influence on worker satisfaction. For some employees there are both aspects that generate satisfaction, as well as dissatisfaction with the implementation of the device, however there are more aspects that cause dissatisfaction. After the decision of the rector, most of the servers came to have a negative view of it, moreover, the data show that there are communication problems between the rector and IF Sertão Campus Forest.

**Key-words:** Perception; Satisfaction; Electronic point; Administration; Technology.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGRAS**

**REP** – Registro Eletrônico de Ponto

**MTE** – Ministério do Trabalho e Emprego

## LISTA DE FIGURAS/TABELAS/GRÁFICO

- Figura 1 Desdobramento da abordagem clássica
- Figura 2 Dois eixos do enfoque comportamental: as pessoas como indivíduos como membros de um grupo
- Figura 3 Processos de administração
- Figura 4 Fatores que influenciam a percepção
- Figura 5 Reações à insatisfação no trabalho
- Quadro 01 Conceitos de administração
- Gráfico 01 Qual é sua idade?
- Gráfico 02 O instituto Federal Sertão Pernambucano Campus Floresta é o seu primeiro emprego?
- Gráfico 03 Você concorda com a decisão da reitoria sobre a implantação do ponto eletrônico?
- Gráfico 04 Você concorda com a decisão da reitoria sobre a implantação do ponto eletrônico?
- Gráfico 05 Qual o seu nível de satisfação em relação à implantação do ponto eletrônico?
- Gráfico 06 Em sua percepção a falta de transparência, sobre o funcionamento do ponto eletrônico ou justamente o seu funcionamento seria um dos fatores que gerou sua insatisfação?
- Gráfico 07 Você compara o sistema de ponto eletrônico do IF Sertão Campus Floresta com do seu antigo emprego ou de uma outra organização?
- Gráfico 08 A implantação do sistema do ponto eletrônico está de acordo com seus interesses?
- Gráfico 09 Qual foi sua reação à insatisfação?

## Sumário

1. INTRODUÇÃO .....	13
1.1 Objetivos .....	15
1.1.1 Objetivo geral.....	15
1.1.2 Objetivos específicos .....	15
1.2 Problema de Pesquisa .....	15
1.3 Justificativa .....	16
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	18
2.1 Administração.....	18
2.2. Tomada de Decisão.....	22
2.3 Percepção.....	23
2.3.1 Fatores que influenciam a percepção.....	23
2.3.2 Distorções da percepção.....	24
2.4 Satisfação no trabalho.....	26
2.5 Tecnologia .....	28
2.5.1 Ponto eletrônico .....	29
3. METODOLOGIA .....	32
3.1 Tipo de pesquisa.....	32
3.2 População e amostra.....	33
3.3 Instrumentos e análise dos dados.....	33
3.4 O caso estudado: IF Sertão Pernambucano, Campus Floresta .....	34
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	36
4.1 Dados dos respondentes .....	36
4.2 Decisão .....	38
4.3 Relação entre percepção e satisfação.....	41
4.4 Aspectos que geram satisfação nos servidores no que diz respeito à implantação do ponto eletrônico.....	46
4.5 Aspectos que geram insatisfação nos servidores no que diz respeito à implantação do ponto eletrônico .....	47
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	52
APÊNDICE.....	56
ANEXO.....	61

## 1. INTRODUÇÃO

As organizações modernas se tornaram muito complexas, sendo estruturas de coordenação de esforços mútuos entre pessoas que se agrupam para atingir objetivos em comuns, ao perceber que não conseguiram sós (CARVALHO, 2007). Com o surgimento das empresas, passa a existir a necessidade de administrá-las (SOBRAL, 2013).

A sociedade atual é composta por várias corporações, sendo que constantemente uma tenta levar vantagem sobre a outra. Entretanto, para uma organização se sobressair é necessário possuir vários fatores, entre eles estão: colaboradores altamente capacitados, perceber como deixá-los satisfeitos, possuir tecnologia para maximizar seus processos, administrar bem seus ativos tangíveis e intangíveis.

Nesse sentido, Sobral (2013) explicita que o sucesso de uma organização está na qualidade da sua administração. O mesmo afirma também que para que uma organização seja produtiva e se desenvolva, é necessário possuir gestores capazes de enfrentar as constantes mudanças do ambiente externo. O colaborador responsável por gerir, possui a difícil tarefa que é comandar pessoas, sendo que cada uma possui uma percepção diferente do mesmo.

De acordo com Chiavenato (2003) a administração possui uma atividade básica que é realizar tarefas utilizando pessoas de forma eficiente e eficaz. Drucker (2001) ressalta que o administrador é um elemento vital para qualquer instituição, o mesmo ainda afirma que o desempenho dos administradores determina a sobrevivência da organização.

Segundo Chiavenato (2010), as pessoas nas organizações tomam decisões e comportamentos a partir de como elas interpretam a realidade. Chiavenato (2010) ainda afirma que a percepção é um processo pelo qual os indivíduos organizam e interpretam através de seus sentidos, para dar algum significado ao ambiente em que estão inseridos, ou seja, como se percebe a

realidade. O referido autor explicita que cada indivíduo possui sua própria maneira de interpretar o mundo.

Já o site Conceito.de (2017) aborda que a percepção é uma função do ser humano de receber, organizar e compreender a informação que chega através dos sentidos. Para os colaboradores desempenharem suas funções de maneira eficiente é necessário que os mesmos estejam satisfeitos. De acordo com Robbins (2010) o comportamento do trabalhador tem grande impacto na estrutura organizacional, sendo que satisfação é um dos fatores que influencia a maneira de como o indivíduo irá se comportar.

Nesse sentido, os funcionários que estão mais satisfeitos são aqueles que mais produzem, como também são os que estão mais propensos a falar bem da organização, ajudar colegas e serem proativos (ROBBINS, 2010). Para Batista *et al* (2005) o nível de satisfação do empregado pode afetar a estabilidade e harmonia no âmbito organizacional.

Faz-se necessário, ainda, abordar a importância da tecnologia no ambiente organizacional. O sucesso de uma empresa depende do nível de qualidade que ela procura ao aperfeiçoar e reinventar suas tecnologias, produtos e serviços. A tecnologia veio pra incrementar o processo produtivo e para contribuir na redução de custo e não para substituir o trabalhador (SOUZA, 2008). Albertin (2009 *apud* CASTRO, 2014) ressalta que tecnologia deve atender as necessidades da organização, dessa maneira, maximizando sua eficiência e, conseqüentemente seu lucro.

A tecnologia mudou a natureza do mundo, a mesma vem auxiliando o ser humano a alcançar resultados jamais vistos. Nesse sentido, é responsabilidade do homem conhecer e aprender sobre a tecnologia que o rodeia e aplicá-la de forma correta para alcançar seus objetivos de maneira rápida, fácil e com pouco esforço (BRASIL ESCOLA, 2017).

## **1.1 Objetivos**

### **1.1.1 Objetivo geral**

Identificar se a percepção em relação à implementação do ponto eletrônico afeta a satisfação no trabalho dos servidores do Instituto Federal do Sertão Pernambucano, Campus Floresta.

### **1.1.2 Objetivos específicos**

- Compreender a relação entre percepção e satisfação.
- Identificar aspectos que geram satisfação nos servidores do IF Sertão, campus Floresta, no que diz respeito à implantação do ponto eletrônico.
- Identificar aspectos que geram insatisfação nos servidores do IF Sertão, campus Floresta, no que diz respeito à implantação do ponto eletrônico.
- Analisar como os servidores percebem a Reitoria após a decisão de implantar o ponto eletrônico.

## **1.2 Problema de Pesquisa**

Segundo o site Ponto rh (2017), a legislação brasileira diz que as organizações devem utilizar ponto eletrônico, com o propósito de evitar fraudes, como por exemplo, hora extra sem pagamento. De acordo com websites do IF Bahia (2015) e IF Alagoas (2017), as Instituições Federais do Alagoas e Bahia já possuem ponto eletrônico.

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sertão Pernambucano, Campus Floresta está na fase de implantação do ponto eletrônico. De acordo com a página online do Instituto Federal da Bahia (2015) os órgãos públicos devem obedecer à lei 8.112, de dezembro de 1990, Art. 116, sobre o servidor ser pontual e assíduo ao serviço. Vale salientar que a reitoria está obedecendo a portaria 1510 do ministério do trabalho e emprego, onde esse portaria regulamentar o uso de sistema de ponto eletrônico, dessa forma obrigado o uso desse dispositivos (TOPDATE, 2018).

Para administrar uma empresa eficientemente, o gestor tem que lidar com a tecnologia para auxiliar os processos organizacionais e com pessoas, mas é necessário que elas estejam satisfeitas para desempenharem bem o seu papel. Contudo, deixar os colaboradores satisfeitos é uma tarefa bem difícil, pois cada um tem uma percepção diferente da outra, ou seja, para uma organização se desenvolver bem, tecnologia, gestão, satisfação e percepção, devem estar em sinergia. Assim o presente trabalho pretende responder a seguinte pergunta de pesquisa:

**A percepção sobre a implementação do ponto eletrônico no IF sertão PE, campus Floresta, influência ou não a satisfação dos colaboradores?**

### **1.3 Justificativa**

De acordo com Costa *et al* (2014) a satisfação dos funcionários é um fator de grande importância para as empresas, pois empregados satisfeitos tendem a falar bem da organização, como também a superar as expectativas. Portanto, faz-se necessário medir o nível de satisfação dos colaboradores em uma organização.

Dessa forma, a presente pesquisa é de grande importância para a instituição, pois através dela, será medido o nível de satisfação dos servidores em relação a implementação de um novo sistema tecnológico: o ponto eletrônico. Nesse sentido, a presente pesquisa dará um feedback ao instituto.

Alves (2016) discorre que o feedback é opinião de uma pessoa ou grupo com intuito de avaliar o desempenho. Alves (2016) afirma, ainda, que essa prática é utilizada para criar confiança, conseguir soluções de problemas, encorajar e melhorar habilidades dos empregados. Para Alexandre (2011) o feedback é uma ferramenta usada para correção de problemas, motivação, desenvolvimento profissional, conflitos e alinhar objetivos.

Essa pesquisa contribuirá bastante para a sociedade, pois ela ajudará a saber o nível de satisfação dos servidores, e a partir disso a instituição, poderá tomar decisões cabíveis para aumentar ainda mais a satisfação dos seus

colaboradores, tendo em vista que trabalharão de maneira eficiente e eficaz. Dessa forma, servidores mais satisfeitos tendem a produzir mais, melhorando a educação dos alunos da instituição, que conseqüentemente formará profissionais altamente capacitado. Assim, a sociedade receberá indivíduos capazes de exercer a profissão em que atuará.

Para o autor a presente pesquisa contribuiu para aprofundar os conhecimentos em satisfação, percepção, gestão e tecnologia, comparando teoria e prática, como também observar o funcionamento dos processos do instituto. O tema da pesquisa foi escolhido, pela afinidade que o autor possui pela a área estudada, por ser um tema atual e possui grande impacto no desempenho organizacional. A função desse estudo é ter um feedback, onde a partir do mesmo, poderá maximizar a performance do instituto, sendo que o publico alvo é os servidores do IF Sertão Campus Floresta.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

Essa sessão aborda os seguintes tópicos: administração, tomada de decisão, percepção, satisfação no trabalho e tecnologia. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica, contendo conceitos sobre os tópicos citados anteriormente, como também as distorções perceptivas, os tipos de reações a insatisfação, ponto eletrônico e os modelos existentes.

### 2.1 Administração

No final do século XIX deu-se o início à pesquisas de forma autônoma e sistemática nas empresas e as maneiras delas conseguirem obter resultados. Nesse sentido, surgiram às teorias organizacionais, onde suposições são aceitas pelos adeptos de uma teoria, isto é um conjunto de suposições devidamente relacionadas para explicar algo (LACOMBE, 2008).

Já no início do século XX, surgiram dois os primeiros trabalhos relacionados à administração. A primeira teoria chamada Escola da Administração Científica, desenvolvida pelo americano Frederick Winslow Taylor, essa teoria preocupava-se em explicar o aumento da eficiência da indústria através do trabalho no nível operacional. A segunda teoria é chamada de Teoria Clássica, criada pelo europeu Henri Fayol, essa teoria possui a preocupação básica de abordar sobre o aumento da eficiência da organização através dos departamentos e suas relações estruturais (CHIAVENATO, 2003).

**Figura 1: Desdobramento da abordagem clássica**



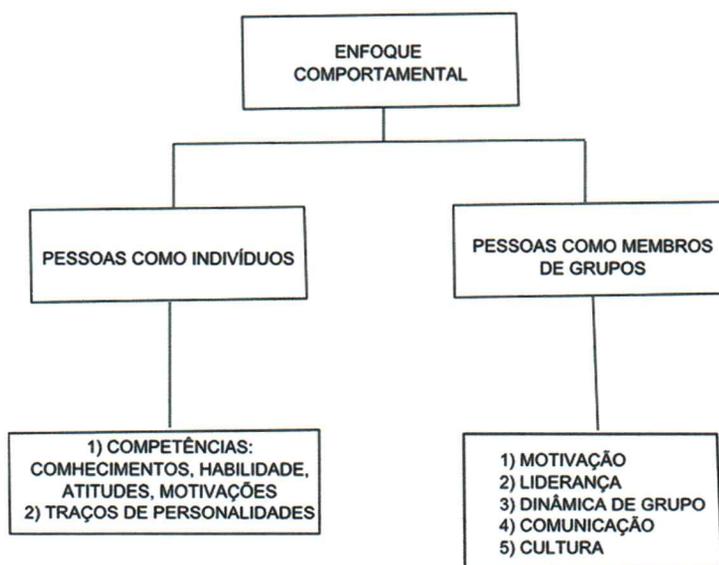
Fonte: Adaptado, CHIAVENATO (2003, p.49).

De acordo com Lacombe (2008) o sociólogo alemão Max Weber também estudava as organizações, com o enfoque sociológico, assim desenvolvendo a teoria da burocracia. Lacombe (2008) discorre da seguinte forma sobre essa teoria:

A burocracia enfatiza a formalização (obediência a normas, rotinas, regras e regulamentos), divisão do trabalho, hierarquia (obediência às ordens dos superiores e conferências de status às posições hierarquia elevadas), impessoalidade e profissionalismo e competência técnica dos funcionários (LACOMBE, 2008, p. 39).

Segundo Maximiano (2011), no início do século XX, as pessoas eram colocadas em segundo plano, atuando apenas como recursos de produção. Nessa época o enfoque estava no desempenho e processos da organização. Mas, uma nova teoria chamada de enfoque comportamental dava ênfase nas pessoas, onde os indivíduos que compõe a organização passara a ser entendidos com os recursos mais importantes. Essa teoria possui dois eixos, o primeiro envolve o comportamento das pessoas como indivíduos, já o segundo compreende o comportamento em grupo na empresa (MAXIMIANO, 2011).

**Figura 2: Dois eixos do enfoque comportamental: as pessoas como indivíduos e como membros de um grupo**



Fonte: Adaptado, MAXIMIANO (2011, p.38)

Conforme Maximiano (2011) o australiano Elton Mayo, após um estudo em uma empresa fornecedora de materiais para sistema de telefônicos, descobriu que o desempenho das pessoas não era só pelos métodos de trabalho, mas pelo comportamento, a partir disso o mesmo tirou as seguintes conclusões:

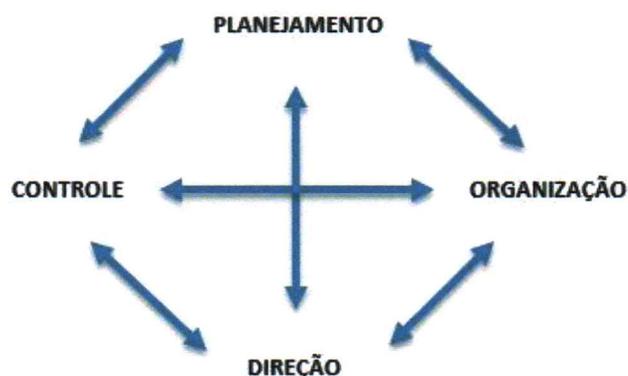
1. Maneira como a gerência trata seus colaboradores possui grande influência sobre o desempenho.
2. O sistema social composto pelo grupo determina o indivíduo, o mesmo é mais leal ao grupo que participa do que à administração.
3. Os supervisores devem fazer o papel de intermediários entre os trabalhadores e a alta gerência.

Dessa forma nasce o enfoque comportamental, onde as pessoas são a preocupação principal, para aumentar o desempenho da organização (MAXIMIANO, 2011).

Segundo Silva (2007), a administração possui quatro processos, que são:

- **PLANEJAMENTO:** expõe o que o grupo de pessoas deve desempenhar.
- **ORGANIZAÇÃO:** diz respeito à estrutura organizacional, pessoas e os equipamentos necessários pra realização do trabalho.
- **DIREÇÃO:** esse processo está relacionado em conduzir e coordenar o trabalho.
- **CONTROLE:** esse processo verifica se tudo que foi planejado e ordenado está sendo executado de maneira correta.

Sobral (2013, p.9), afirma que esses quatros processos “estão relacionados e são interdependentes, e por isso, os gestores devem considerar os efeitos que cada uma dessas funções tem sobre as outras”.

**Figura 3: Processos de administração**

Fonte: CONCURSEIRA, 2015.

Ao longo dos tempos vários autores pesquisaram sobre administração, cada um a partir de uma perspectiva, dessa maneira, a tabela abaixo apresentará o conceito de administração pela ótica de alguns autores .

CONCEITOS DE ADMINISTRAÇÃO		
AUTORES	ANO	CONCEITO
Montana	2010	“Administração é o ato de trabalhar com e por intermédio de outras pessoas para realizar os objetivo da organização”. (p. 2).
Maximiano	2011	“um processo dinâmico de tomar decisões sobre a utilização de recursos, para possibilitar a realização de objetivos.” (p. 12).
Chiavenato	2014	“administração é o processo de planejar, organizar, dirigir e controlar o uso dos recursos e competências organizacionais para alcançar determinados objetivos de maneira eficiente e eficaz por meio de um arranjo convergente.” (p. 6).
Bateman	2007	“Administração é o processo de trabalhar com pessoas e recursos a fim de cumprir metas organizacionais”. (p. 16).
Sobral	2013	“Administração de coordenação do trabalho

		dos membros de uma organização e alocação dos recursos organizacionais para alcançar os objetivos estabelecidos de uma forma eficaz e eficiente.” (p. 6).
--	--	---

**Quadro 01:** Conceitos de administração

Fonte: Elaboração do autor

A partir dos conceitos expostos acima, observa-se como cada autor se diferencia um do outro. Entretanto, todos os conceitos de administração abordados acima são pertinentes e correlacionados. Na próxima seção será abordado o que é a importância, tipos e níveis de tomada de decisão na organização.

## 2.2. Tomada de Decisão

Segundo LACOMBE (2008) os seres humanos tomam decisões em função do seu custo e benefício, o mesmo acontece nas organizações, ou seja, nada acontecerá na empresa se os indivíduos que trabalham nela não tomarem decisões. Quando acontece algum conflito ou discordância em relação de ação a ser seguido, existirá a necessidade de tomar uma decisão.

Um das tarefas básicas da administração é lidar com decisões, sejam elas, por produtos, estratégias a serem implementadas, políticas, estruturas, etc. A informação se torna crucial para o processo decisório, pois com ela diminui a incerteza gerada pelo ambiente em que se está inserido (VERGARA, 1993).

De acordo com Braga (1987), muitos autores vêm dando relevância a tomada de decisão, pois ela está inteiramente ligada ao desempenho organizacional. Montana (2010) discorre que a tomada de decisões está presente no dia-a-dia de um gestor, o que se torna uma função comum do mesmo. O referido autor explicita da seguinte forma o processo de tomada de decisão:

O processo de tomada de decisão é a sequência de atividades empreendida pela administração para

solucionar problemas empresariais, um processo sistemático que segue uma sequência de identificação de problemas, geração de soluções alternativas, análise das consequências, seleção e implementação da solução, avaliação e feedback (MONTANA, 2010, p87).

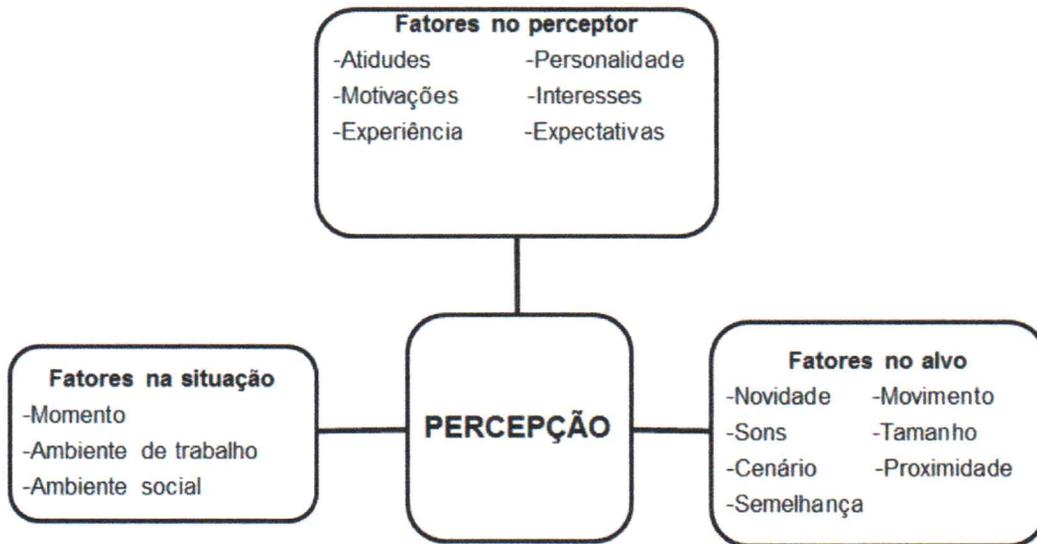
## **2.3 Percepção**

Os seres humanos são pessoas complexas e interpretam a realidade de modos diferentes, dessa forma, possuem atitudes e comportamentos diferentes uns dos outros. A partir desse contexto, Robbins (2010) discorre que a percepção é responsável por organizar e interpretar a partir dessas impressões sensoriais o ambiente que se está inserido com a finalidade de dar sentido a algo. Além disso, Chiavenato (2010, p. 220) explica que “a vida nas organizações depende da maneira pela qual as pessoas percebem o seu entorno mediato e imediato, tomam suas decisões e assumem comportamentos”. Os autores Robbins (2010) e Chiavenato (2010) afirmam que cada ser humano interpreta a realidade a sua maneira. Os indivíduos se comportam e tomam decisões de acordo como percebem o ambiente em que estão inseridos (CHIAVENATO, 2010).

### **2.3.1 Fatores que influenciam a percepção**

De acordo com Chiavenato (2010), os seres humanos não conseguem perceber tudo que está ao seu redor, percebendo apenas o que é importante. Isso acontece por que a percepção é seletiva. Robbins (2010) afirma que vários fatores atuam e distorcem a percepção sobre a realidade, esses fatores que interferem podem estar no perceptor, alvo ou na situação, conforme mostra a figura abaixo.

**Figura 4: Fatores que influenciam a percepção**



Fonte: Adaptado (ROBBINS, 2010, p.160).

No momento em que se está interpretando algo, as características pessoais irão influenciar essa interpretação, algumas dessas características são a personalidade, atitudes, experiências, motivações, interesses e expectativas. A situação também é fator de grande importância, pois os fatores contingenciais influenciam no momento em que está se observando o objeto ou evento. Por fim, o último fator são as características do alvo, entre elas estão sons, tamanho, cenário, semelhança, proximidade, novidade e movimento (ROBBINS, 2010).

### **2.3.2 Distorções da percepção**

Como mencionado anteriormente, o comportamento dos seres humanos se baseia na percepção, mas podem acontecer distorções, por essa razão, acontecem alguns erros na interpretação da realidade (CHIAVENATO, 2010). A partir desse contexto, Robbins (2010) afirma que as pessoas usam simplificações quando fazem julgamentos de outros indivíduos, desse modo pode-se chegar a percepções precisas, contudo isso pode acarretar erros. As principais distorções perceptivas são:

**Percepção seletiva** - essa distorção acontece quando os indivíduos seletivamente interpretam o que vê de acordo com suas atitudes, interesse, experiência e antecedentes (CHIAVENATO, 2010). Em conformidade, Robbins (2010) diz que as pessoas são incapazes de assimilar todo o ambiente, dessa maneira o ser humano exerce a percepção seletiva.

**Efeito de halo** - esse efeito acontece quando um indivíduo forma uma impressão total de alguma pessoa, usando como embasamento uma única característica (ROBBINS, 2010). Foi-se realizado um estudo que confirmou o efeito halo, onde nesse estudo os participantes avaliam uns aos outros a partir de um conjunto de traços (habilidade, zelo, simpatia, determinação), mas nas avaliações eram classificadas como astuto, engraçada, popular. Dessa maneira os pesquisadores perceberam que surgiam avaliações completamente diferentes, portanto ficou claro que as pessoas deixavam um único traço influenciar na impressão do ser humano avaliado (ROBBINS, 2010).

**Efeito de contraste** - essa distorção acontece quando se compara uma característica de uma pessoa com outro indivíduo, lembrando que os seres humanos não avaliam os indivíduos de maneira isolada (ROBBINS, 2010). Um exemplo do efeito contraste segundo Robbins (2010) é:

Em uma situação em que ocorra uma série de entrevista, por exemplo, a avaliação de qualquer candidato pode sofrer distorções por causa de sua posição na ordem de chamada. Ele poderá ser beneficiado se os candidatos anteriores forem medíocres, ou prejudicado se os antecessores forem brilhantes (ROBBINS, 2010, p.164).

**Estereotipagem** acontece quando uma pessoa julga outra a partir de sua percepção de um grupo pelo qual ela pertence, assim fazendo uma interpretação equivocada (ROBBINS, 2010). Robbins (2010) afirma que as generalizações acontecem todos os dias, pois dessa maneira podem-se tomar decisões mais rápidas e precisas, contudo essas generalizações podem estar erradas ou exageradas. Outros estereótipos estão na idade, etnia, raça, religião, peso.

## 2.4 Satisfação no trabalho

Baliero e Borges ([S/D]) diz que satisfação no trabalho vem tendo foco desde início do século XX, com intuito de que os trabalhadores exerçam suas atividades de maneira eficiente, aumentando a produtividade. Os referidos autores abordam, ainda, que a satisfação no trabalho pode ser interpretada de várias maneiras, dessa forma não possui uma única definição.

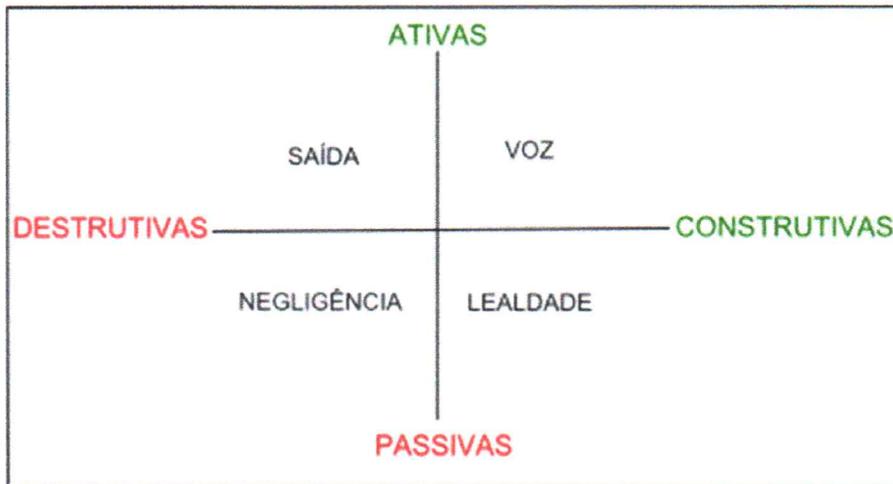
Para Locker (1969 *apud* BALIERO; BORGES, [S/D]) satisfação no trabalho advém do feedback da avaliação que o colaborador realizar no trabalho, dessa forma um sentimento de bem-estar. Nesse sentido, para o autor em questão a satisfação é a circunstância onde o colaborador demonstra um sentimento, que por sua vez poder ser influenciado por causas externas e internas, levando a satisfação ou insatisfação.

Já Robbins (2010) expõe que a satisfação é uma emoção positiva em relação ao trabalho. Para o autor, o indivíduo que possui um grau alto de satisfação, demonstra emoções positivas ao trabalho, entretanto, quando tem um grau baixo de satisfação apresenta emoções negativas.

Freitas (2012) afirma que os colaboradores que estão satisfeitos no trabalho proporcionam a diminuição das despesas e o aumento dos lucros da organização, através do envolvimento. Vários componentes influenciam a satisfação e insatisfação, tais como: o supervisor, companheiros de trabalho, cargo ocupado, salário e oportunidade de adquirir um cargo melhor.

De acordo com Robbins (2010) o colaborador possui quatro tipos de reações à insatisfação que diferem em dois eixos que são construtivas, destrutivas; passivas e ativas, conforme a figura abaixo.

**Figura 5: Reações à insatisfação no trabalho**



Fonte: Adaptado (ROBBINS, 2010, p.78).

- **Voz:** o indivíduo que opta por essa reação procura melhorar as condições de trabalho de maneira construtiva, através de sugestões e discussões sobre a dificuldade em questão com os superiores.
- **Lealdade:** nessa reação os indivíduos esperam de maneira otimista as melhorias no trabalho, podendo também defender a organização de críticas, como ainda acreditam firmemente que organização fará as coisas certas.
- **Negligência:** nessa resposta o colaborador espera as coisas se agravarem, incluindo ainda o absenteísmo, redução de desempenho e aumento de falhas.
- **Saída:** consiste em sair da organização.

Robbins (2010) explica que:

Os comportamentos de saída e negligência englobam nossas variáveis de desempenho – produtividade, absenteísmo e rotatividade. Mas esse modelo amplia as alternativas de resposta dos funcionários, incluindo a voz e lealdade – comportamentos construtivos que permitem que os indivíduos tolerem situações desagradáveis ou revivam situações de trabalho satisfatórias. (ROBBINS, 2010, p. 79).

“Estudiosos avaliam, ainda, o impacto da satisfação com o trabalho sobre a produtividade, o absenteísmo, a rotatividade e o desempenho dos funcionários” (FREITAS, 2012, p. 12). Nesse sentido, Robbins (2010) expõe que colaboradores felizes possivelmente são mais eficientes, assim demonstra a forte relação em satisfação e desempenho, tanto no nível individual quanto no organizacional. Essa relação ainda continua quando um grande de número de colaboradores satisfeitos tem tendência a serem mais produtivos do que os de menor número.

Para Robbins (2010) a relação entre satisfação e absenteísmo é razoável, entretanto, os colaboradores que estão insatisfeitos possuem grande probabilidade de ausentar-se do trabalho. No que se diz respeito à relação da rotatividade e satisfação é bem mais intensa, onde trabalhadores insatisfeitos são propensos em sair da organização, mas “a tendência dos funcionários mais satisfeitos continuarem no emprego é bem maior, devido o reconhecimento deles” (FREITAS, 2012, p.22).

Assim percebe-se que a satisfação e insatisfação possuem grande nível de influência sobre o colaborador, portanto os gestores devem gerir corretamente seus colaboradores, para que possam estar sempre satisfeitos, conseqüentemente esses indivíduos trabalharão de forma eficiente e eficaz.

## **2.5 Tecnologia**

Os recursos tecnológicos estão revolucionando a maneira de se trabalhar nas organizações, a mesma já impacta na vantagem competitiva. Dessa forma, as organizações precisam se adaptar para que não fiquem em desvantagem em relação a empresas que já utilizam a tecnologia (CHIAVENATO, 2010).

Bentes (2008) expõe que a tecnologia é um recurso de software e/ou hardware. Onde o mesmo tem como objetivo aprimorar e facilitar os processos organizacionais para que a organização possa aumentar a produtividade e competitividade. Segundo Deitos (2002), um dos fatores que estimula a

competitividade é a inovação tecnológica, essa inovação nada mais é que reinventar um processo, produto ou um serviço, que contribua para a organização. Contudo, o mesmo autor diz que a inovação tecnológica nem sempre é vantajosa para a organização, pois é necessário que o responsável seja analítico para mensurar o seu impacto sobre a vantagem competitiva e a organização conheça a si mesma e o setor em que atua.

Para Gomes (2016), as organizações sentem a necessidade de adquirirem recursos tecnológicos, pois se usá-los de forma apropriada, existe a possibilidade da organização crescer. “A tecnologia deixou de ser um problema incompreensível para fazer parte das soluções e dos produtos” (FOINA, 2009, PREFÁCIO). Gomes explica que:

A tecnologia faz parte da evolução das empresas, desde a revolução Industrial em meados do século XVIII, na qual resultou em um profundo impacto no processo produtivo, atingindo tanto os níveis econômicos e sociais, como o contínuo processo de evolução e inovação tecnológica do século que vivemos, ressaltando que sem tecnologia a empresa se torna decadente e recíproca. O sucesso da empresa depende dos níveis de qualidade que as mesmas procuram estabelecer como forma de aperfeiçoar e inovar sua tecnologia nos serviços e produtos. A qualidade é um item importante para o mercado consumidor, não adianta fazer algo que tenha custos menores se a mesma não possui qualidade significativa para atender as expectativas do consumidor. Utilizar a tecnologia de forma que ajude a empresa manter seus níveis de qualidade superior, leva credibilidade e valorização nos seus serviços e produtos oferecidos (GOMES, 2016, p. 01).

### **2.5.1 Ponto eletrônico**

O ponto eletrônico é uma ferramenta para o controle das horas dos colaboradores, com intuito de evitar fraudes ou horas extras (PONTO RH, 2017). Para Marques (2017) é extremamente necessário um controle sobre as horas dos colaboradores, pois dessa forma os direitos e obrigações da organização e colaboradores serão cumpridos.

De acordo com o site Pontomais (2017), um quarto dos processos trabalhistas é sobre o controle do ponto, dessa forma torna necessário ter um bom controle, assim evitando possíveis problemas. Uma das vantagens de um bom controle de ponto é:

- A carga horária combinada pelo empregador e empregado seja cumprida.
- Aumentar as chances de evitar processos trabalhistas.
- Quando houver processos judiciais, o ponto convém como prova.
- Proteger o direito do colaborador.

Para Master (2015) é necessário saber a horas de entrada e saída, pois a partir dessa informação a organização paga seus colaboradores, sendo que a mesma paga os salários baseados na quantidade de horas trabalhadas. O mesmo site diz que a organização, por lei, é obrigada ter o controle de saídas e entradas, essa lei é válida para organizações que possuam mais de dez empregados.

Segundo Marques (2017) o registro do empregado pode ser feito de três maneiras diferentes, que são o manual, mecânico, e eletrônico.

**Manual** – é um dos registros mais trabalhosos, pois o empregado deve preencher manualmente um livro ou folhas de ponto diariamente com os horários de entrada e saída, ao final do mês serão analisadas todas as folhas de pontos, para efetuar o pagamento do trabalhador, de acordo com sua folha de ponto. Uma das vantagens é que ele é mais barato se comparado ao mecânico e eletrônico (MARQUES, 2017). Contudo, Infokings (2016) aponta algumas desvantagens em relação a esse registro: não mostra exatidão, o documento pode ser alterado e podem acontecer erros na hora de contabilizar as horas.

**Mecânico** – esse registro é realizado por um cartão, onde o empregado insere diariamente esse cartão no relógio de ponto, nesse cartão fica registrado os horários do empregado. O indivíduo encarregado pelo controle do ponto realiza análises manuais sobre as entradas, saídas e horas extras (MARQUES, 2017). Para Infokings (2016) esse registro é muito desvantajoso, pois consome

muito tempo do setor de recursos humanos, como possui a possibilidade de falhas humanas.

**Eletrônico** - pode ser realizado o registro de duas maneiras diferentes: biometria e cartão. Esse registro possibilita mais transparência para organização (MARQUES, 2017). Infokings (2016) expõe que o cartão possui uma desvantagem que é o desgaste ou perda, trazendo custo à organização. Já o de biometria, realizado pela impressão digital, é necessário registrar horas de trabalho flexível ou serviços externos, pois o ponto eletrônico permite o registro online com a utilização de leitores biométricos acessados pela internet. De acordo com o referido site, o ponto eletrônico oferece segurança e praticidade, registrando os dados na nuvem, não ocorrendo o risco dos dados se perderem.

Marques (2017) aponta também algumas das vantagens do ponto eletrônico: eficácia na hora de analisar os dados extraídos do ponto, dados precisos, aumento significativo de confiança na relação empregado e empregador e, por fim, a facilidade na extração dos dados e geração de relatório. O mesmo autor ressalta que REP vem sendo muito utilizado por causa das falhas e fraudes que acontecem no manual e mecânico, contudo caso esse sistema seja utilizado, é necessário que o dispositivo seja homologado pelo MTE e que seja impresso um comprovante para o colaborador, para que o mesmo possa controlar seus horários.

Contudo, Marques (2017) afirma que é de grande importância que seja feita uma análise do perfil da organização onde, a partir disso tomará a decisão qual ponto mais se adequa para a organização.

### 3. METODOLOGIA

Essa seção apresentará a metodologia utilizada para realizar a pesquisa, abordando os seguintes tópicos: tipo de pesquisa; população e amostra; instrumento de coleta e análise dos dados.

#### 3.1 Tipo de pesquisa

Para Rudio (2011), pesquisa nada mais é que um grupo de tarefas norteadas para buscar um conhecimento específico. Já o autor Gil (2010) define pesquisa como método lógico e sistemático que busca resposta à problemática apresentada. Existe a necessidade de classificar as pesquisas, pois elas fazem referências a diversos objetos, ou seja, uma pesquisa se diferencia da outra (GIL, 2010).

De acordo com Gil (2008 *apud* GIL, [S/D]) a pesquisa descritiva expõe características de certo grupo de indivíduos ou acontecimento, uma das características dessa pesquisa é utilizar técnicas padronizadas para a coleta de dados. Em conformidade com o que foi dito anteriormente, Gil (2010) diz que essa pesquisa estuda as particularidades de uma população como suas prováveis relações entre variáveis. Por essa razão, essa pesquisa se enquadra nesse tipo de pesquisa, pois ela caracteriza os colaboradores do IF Sertão, Campus Floresta.

Segundo Moreira e Caleffe (2008 *apud* Silva, 2015) a pesquisa quantitativa lida com dados numéricos assim podendo usar mensuração e estatísticas, obtendo dados exatos. Esse outro tipo de pesquisa também foi usado, pois essa pesquisa estará lidando com a dados numéricos.

Esse estudo enquadra-se também na pesquisa qualitativa. Foram utilizados questionários com questões subjetivas, para entender as particularidades dos entrevistados em relação a implantação do ponto eletrônico. A pesquisa qualitativa preocupa-se em apresentar e analisar a

complexidade da conduta humana, como atitudes, comportamentos e hábitos (LAKATOS, 2008).

O presente trabalho se configura, ainda, como um estudo de caso e pesquisa de campo. Segundo Gil (2010) o estudo de caso é uma pesquisa que analisa um objeto ou poucos objetos. Tendo em vista que essa pesquisa busca investigar um fenômeno em um contexto, onde seus resultados são apresentados em hipóteses. Para Lakatos (2008) o estudo de caso é um estudo profundo sobre um determinado caso ou grupo de indivíduos, contudo limita-se ao caso que está estudando. Gil (2008 *apud* GIL, [S/D]), aborda que a pesquisa de campo busca um estudo mais aprofundado sobre uma realidade específica, fundamentalmente é por meio de entrevista e observações de um grupo de pessoas, assim podendo obter dados sobre essa realidade.

### **3.2 População e amostra**

Segundo Rudio (2011), a população é um grupo de indivíduos que residem em uma determinada região ou área, também indica certa quantidade de pessoas que possuem os mesmos atributos. Assim a presente pesquisa possui como população todos os servidores do Instituto Federal do Sertão Pernambucano, Campus Floresta.

Já a amostra, é uma fração da população, trabalhar com a amostra é vantajoso, já que com ela pode-se ter o controle e precisão, como evitar desperdício de tempo e recurso (RUDIO, 2011). A amostra desse trabalho é caracterizada por 54% dos servidores do Instituto Federal do Sertão Pernambucano, Campus Floresta.

### **3.3 Instrumentos e análise dos dados**

A coleta de dados é uma etapa da pesquisa, que tem como finalidade obter informações sobre uma realidade específica. Para coletar esses dados é necessário utilizar instrumentos adequados (RUDIO, 2011). A presente

pesquisa utilizou como instrumento, questionários tendo como embasamento o referencial teórico exposto anteriormente. Segundo Severino (2007 *apud* SILVA, 2015) o questionário é um conjunto de perguntas com o objetivo de obter informações escritas por parte dos indivíduos estudados. Vale salientar que esse mesmo questionário foi submetido ao comitê de ética na plataforma Brasil, conforme o comprovante em anexo.

Para compor o questionário, elaborou-se perguntas, sendo 16 objetivas e 3 subjetivas. Para aplicação do mesmo, usou-se a internet, através da ferramenta Google form. Sendo assim, o pesquisador não teve contato direto com os entrevistados.

Faz-se necessário ressaltar, ainda, que os respondentes não tiveram seus nomes especificados e os dados foram analisados de forma conjunta, garantindo o sigilo das informações.

Algum dos pontos que esse questionário visou foi identificar o nível de satisfação dos servidores do instituto e os pontos positivos e negativos em relação à implantação do ponto eletrônico.

Após a aplicação do questionário, foi realizada a etapa de análise dos dados coletados. Para analisar esses dados, utilizou-se o software Excel, para gerar gráficos pertinentes aos dados coletados, podendo ter uma melhor interpretação. Para Rudio (2011, p.122 e 123) a fase de análise dos dados diz respeito ao “amontoado de respostas, que precisam ser ordenadas e organizadas, para que possam ser analisadas e interpretadas. Para isto, devem ser codificadas e tabuladas”.

#### **3.4 O caso estudado: IF Sertão Pernambucano, Campus Floresta**

De acordo com website da instituição (2017), o Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia Sertão Pernambucano, campus Floresta foi implantado em 2009, e está situado na rua projetada, s/n, bairro Caetano II. O mesmo possui nove recintos de aulas, um recinto de multimídia, assistência ao aluno e acompanhamento psicológico, um recinto para os professores, biblioteca, cantina e oito laboratórios.

Esse campus oferta nove cursos nas modalidades de médio integrado, subsequente, subsequente EAD, proeja e superior. De acordo com a gestora de pessoas do IF Sertão Campus Floresta, o instituto conta atualmente com cinquenta e quatro professores efetivos e sete professores substitutos, além disso, possui quarenta e oito técnicos administrativos.

## 4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nessa seção serão apresentados os dados da pesquisa realizada no IF Sertão, Campus Floresta, estando dividida em: dados dos respondentes, relação entre percepção e satisfação, aspectos que geram a satisfação dos servidores no que diz respeito à implantação do ponto eletrônico e aspectos que geram insatisfação dos servidores no que diz respeito à implantação do ponto eletrônico.

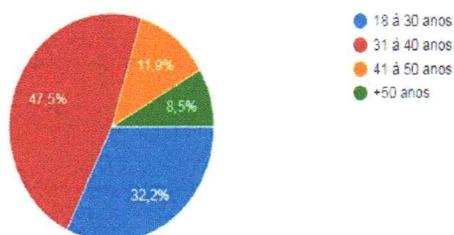
### 4.1 Dados dos respondentes

Na pesquisa realizada no IF Sertão Pernambucano, Campus Floresta, 54% dos servidores do instituto responderam o formulário. Destes, 55,9% correspondem a professores, e 44,1% a técnicos administrativos. Já 59,3% são do sexo feminino e 40,7% do sexo masculino. Entretanto, nas respostas dos professores, o sexo masculino tem predominância com 53% e o sexo feminino com 47%, já nos técnicos administrativos o sexo feminino possui 77% e o sexo masculino com apenas 33%. Percebe-se que o público feminino dos técnicos influenciou o resultado geral das respostas.

**Gráfico 01: Qual é sua idade?**

Qual é sua idade?

59 respostas



**Fonte:** Estudo de Caso-2017

Conforme o gráfico 01, a idade dos colaboradores está dividida da seguinte forma: 32,2% de 18 à 30 anos, 47,5% de 31 à 40 anos, 11,9% de 41 à

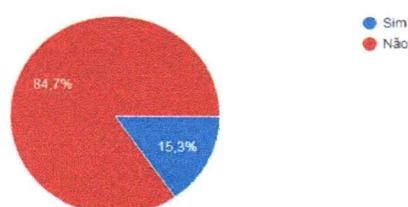
50 anos e 8,5% possui mais de 50 anos. Já os técnicos apresentam a seguinte faixa etária: 31% de 18 a 30 anos, 46% de 31 a 40 anos, 8% de 41 a 50 anos e 15% possui mais de 50 anos. Em relação aos professores, sua faixa é: 33% de 18 a 30 anos, 52% de 31 a 40 anos, 12% de 41 a 50 anos e 3% possui mais de 50 anos.

Ressalta-se que o IF possui poucos professores e técnicos administrativos com a idade de 41 a 50 anos ou mais. Segundo o programa SENAI de ações inclusivas (2007), as pessoas com idade avançada possuem tanto vantagens quanto desvantagens. Dentre as vantagens estão: experiência, aptidão, lealdade, interesse, persistência e empenho com o trabalho, doenças e acidentes são menos decorrentes, que por sua vez ocorrem menos falta. Já as desvantagens em se ter essas pessoas são: não possuem agilidade, reações rápidas, força corporal, energia e quando ficam doentes, requer mais tempo para se recuperar se comparados aos jovens. O instituto tem poucos indivíduos que detêm grande experiência, sabedoria e conhecimento, se levar em consideração apenas a questão da idade.

#### **Gráfico 02: O instituto Federal Sertão Pernambucano Campus Floresta é o seu primeiro emprego?**

O instituto Federal Sertão Pernambucano Campus Floresta é o seu primeiro emprego?

59 respostas



**Fonte:** Estudo de Caso-2017

Como se pode ver no gráfico 02, 84,7% dos servidores já trabalharam antes, e somente 15,3% dos colaboradores afirmam que o instituto é o seu

primeiro emprego. Em relação aos professores, 80 % responderam “Não”, ou seja, já trabalharam antes, e 20% responderam “Sim”, que o IF é seu primeiro emprego, em contrapartida os técnicos administrativos, 92% responderam “Não” e 8% responderam “Sim”. Com os dados apresentados anteriormente, percebe-se que os professores detêm maior parte dos servidores que nunca trabalharam antes, em comparação aos técnicos.

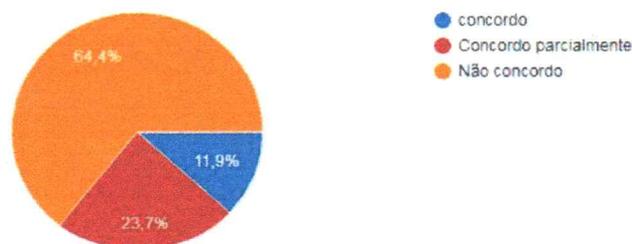
## 4.2 Decisão

No que se refere à decisão de implantar o ponto eletrônico, o gráfico 03 apresenta que trinta e oito funcionários não concordam com implantação e quatorze concordam parcialmente. Há também sete servidores que concordam com a implantação. Na Perspectiva dos professores, vinte e cinco não concordam, sete concordam parcialmente e somente um dos professores concorda. Já da ótica dos técnicos administrativos, treze não concordam, sete concordam parcialmente e somente seis concordam. Com esses dados pode-se tirar a seguinte conclusão: grande parte dos técnicos e professores não concordam com a implantação. Entretanto, a classe de docentes discorda mais do que a dos técnicos.

### Gráfico 03: Você concorda com a decisão da reitoria sobre a implantação do ponto eletrônico?

Você concorda com a decisão da reitoria sobre a implantação do ponto eletrônico?

59 respostas

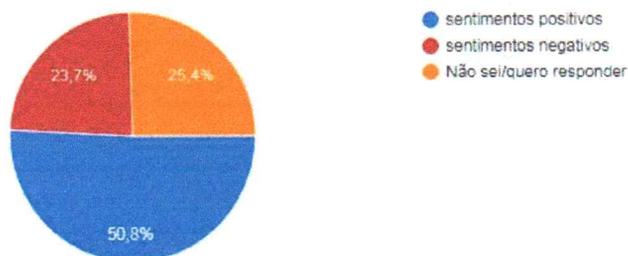


Fonte: Estudo de Caso-2017

#### Gráfico 04: Você concorda com a decisão da reitoria sobre a implantação do ponto eletrônico?

Antes da decisão da implantação do ponto eletrônico, qual era os seus sentimentos em relação a reitoria?

59 respostas



Fonte: Estudo de Caso-2017

No que diz respeito aos sentimentos que os funcionários tinham em relação à reitoria antes da decisão do ponto eletrônico, o gráfico 04 exhibe que trinta colaboradores tinham sentimentos positivos, quatorze sentimentos negativos e quinze servidores responderam não sei/quero responder. Mas, após a decisão do ponto eletrônico, doze servidores têm sentimentos positivos, trinta e nove sentimentos negativos e oito dos servidores responderam não sei/quero responder.

Em relação aos professores, antes da decisão quarenta e seis por cento dos respondentes afirmam que tinham sentimentos positivos em relação à reitoria, vinte e sete por cento negativos e vinte e sete por cento não sei/quero responder. Contudo, após a decisão vinte e um por cento indicaram que possuem sentimentos positivos, sessenta e sete por cento negativos e doze por cento não sei/quero responder. Para os técnicos, 58% dessa categoria afirmam que tinham sentimentos positivos, 19% negativos e 23% não sei/quero responder. No entanto após a decisão 20% sentimentos positivos, 64% negativos e 16% não sei/quero responder.

Pelo que se percebe, houve um aumento 45% em relação aos sentimentos negativos e um declínio de 38% de sentimentos positivos nos

técnicos administrativos. Já para os professores, obteve-se um aumento de 40% de sentimentos negativos, cinco por cento a menos em relação aos técnicos, um declínio vinte e cinco por cento de sentimentos positivos, 13% a menos se comparado aos técnicos. Dessa forma, a decisão sobre a implantação do ponto eletrônico, mudou para pior os sentimentos dos professores e técnicos administrativos.

Vale salientar que por causa de uma situação específica as emoções se alteraram, assim se enquadrando na distorção perceptiva estereotipagem. Robbins (2010) afirma que estereótipos são generalizações que podem estar incorretas e excedidas. Nesse sentido, percebe-se que a maioria dos servidores, por causa de uma decisão específica da reitoria, generalizaram seus sentimentos em relação à gestão. Nesse sentido, faz-se necessário pesquisas que analisem a satisfação em outros aspectos além do discutido nessa pesquisa.

De acordo com Montana (2010) as tomadas de decisões precisam resolver problemas, com soluções alternativas, no qual se devem analisar as consequências. Desta forma, após a implantação faz-se necessário um feedback. Tendo isso em vista, pode-se perceber que o ponto eletrônico está em fase de teste, entretanto já surgiu uma consequência dessa implementação, que é a mudança para pior dos sentimentos dos servidores em relação à reitoria.

De acordo com as respostas dadas pelos colaboradores, 57,7% mudaram sua percepção em relação à gestão da reitoria após a decisão do ponto eletrônico, e 42,4% não mudaram sua percepção. Do ângulo do professor sessenta e quatro por cento alterou a percepção e trinta e seis por cento não mudou. Na visão dos técnicos 50% mudou a percepção e 50% não mudou a percepção. A partir desses dados, pode-se observar que a decisão da implantação impactou a maneira como os funcionários interpretam a gestão da reitoria, além disso, os professores são o que mais foram impactados, com 14% a mais do que os técnicos.

Os funcionários que mudaram sua percepção em relação à reitoria, afirmam que passaram a enxergar a reitoria da seguinte maneira: arcaica; autoritária; controladora; gestão sem transparência que preza pela burocracia; sem confiança e uma gestão que não pensa no bem-estar dos colaboradores.

Pelas respostas, percebe-se que todas são negativas. Essas respostas estão de acordo com a teoria da burocracia, onde segundo Lacombe (2008) a organização prezava pelas regras, rotinas e obediência a hierarquias elevadas, deixando as pessoas em segundo plano.

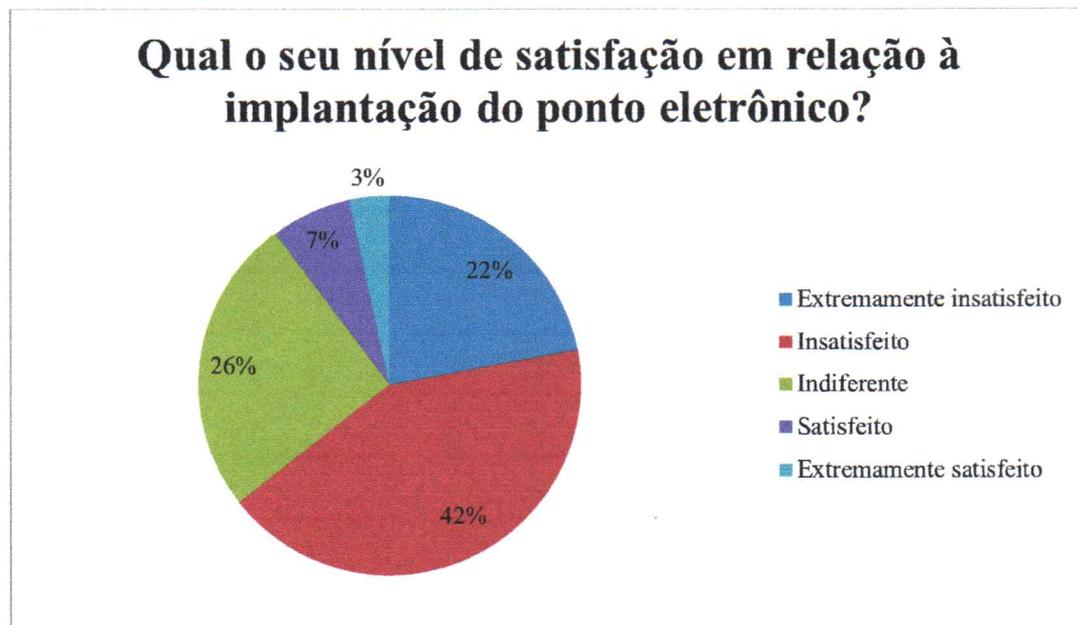
#### **4.3 Relação entre percepção e satisfação**

Dos 84,7% dos servidores que já trabalharam, 60% nunca trabalharam com sistema de ponto eletrônico e 40 % já tem experiência com esse tipo de sistema. Do ponto de vista do professor, dezesseis responderam que nunca trabalharam com sistema de ponto eletrônico e contrapartida, doze já trabalharam com ponto eletrônico. De acordo com dados dos técnicos administrativos, quinze responderam que jamais trabalharam, com esse sistema, mas nove técnicos já utilizaram esse aparelho. Ao analisar essa informação, pode-se ver que mais de 50% servidores nunca tiver contato com esse sistema, além disso, grande parcela pertence aos técnicos com 63% se comparado aos 57% dos professores.

Dos quarenta por cento que já trabalharam com o ponto eletrônico, cinquenta por cento sentiram satisfeitos e cinquenta por cento sentiram insatisfeito. Já nas respostas dos professores, 45% se sentiram satisfeitos e 55% se sentiram insatisfeitos. Nos dados dos técnicos, cinquenta e seis por cento sentiram-se satisfeitos e quarenta e quatro por cento sentiram-se insatisfeitos.

Segundo Robbins (2010) a insatisfação no ambiente de trabalho deve ser mínima, pois colaboradores insatisfeitos são menos produtivos e proativos, e os dados anteriormente apresentaram uma alta porcentagem de insatisfação.

**Gráfico 05: Qual o seu nível de satisfação em relação à implantação do ponto eletrônico?**



Fonte: Estudo de Caso-2017

No que se refere ao nível de satisfação dos servidores em relação à atual situação de implementação do ponto eletrônico, conforme o gráfico 05, 22% estão extremamente insatisfeitos, 42% insatisfeitos, 26% indiferentes, 7% satisfeitos e 3% extremamente satisfeitos. Para Locker (1969 *apud* BALIERO; BORGES, [S/D]) satisfação é uma emoção positiva do trabalhador em relação ao trabalho, que por sua vez vem como benefício para a organização.

Freitas (2012) afirma que os colaboradores satisfeitos, minimizam as despesas e maximizam os lucros da organização. Todavia, somando os servidores satisfeitos e extremamente satisfeitos somente dez por cento estão com sentimentos positivos em relação ao trabalho. Em contrapartida, somando os extremamente insatisfeitos e insatisfeitos, um total de 64% estão com emoções negativas.

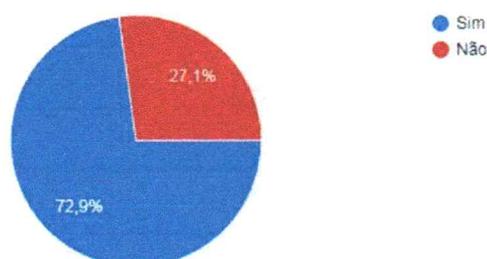
Em relação ao funcionamento do ponto eletrônico, 59,3% dos respondentes afirmam que sabem como funcionará o novo sistema em debate, em contrapartida, 40,7% não sabe, ainda, como será funcionamento. Observa-

se que o fato de 40,7% dos servidores respondentes não saberem como será o funcionamento, demonstra que há problemas de comunicação, embora a maioria já saiba de como se dará o funcionamento.

**Gráfico 06: Em sua percepção a falta de transparência, sobre o funcionamento do ponto eletrônico ou justamente o seu funcionamento seria um dos fatores que gerou sua insatisfação?**

Em sua percepção a falta de transparência, sobre o funcionamento do ponto eletrônico ou justamente o seu funcionamento, seria um dos fatores que gerou sua insatisfação?

59 respostas



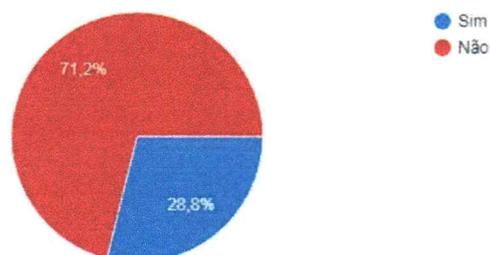
**Fonte:** Estudo de Caso-2017

Como está apresentado no gráfico 06, 72,9% dizem que a falta de transparência ou justamente o funcionamento do ponto eletrônico é um dos fatores que causam insatisfação, contudo só 27,1% disseram que esse não é um dos fatores. Assim, pode-se inferir que a ausência de uma comunicação eficaz entre reitoria e servidores do campus Floresta pode ser fator crucial na geração dessa insatisfação por parte de técnicos e docentes.

### Gráfico 07: Você compara o sistema de ponto eletrônico do IF Sertão Campus Floresta com do seu antigo emprego ou de uma outra organização?

Você compara o sistema de ponto eletrônico do IF Sertão Campus Floresta com do seu antigo emprego ou de uma outra organização?

59 respostas



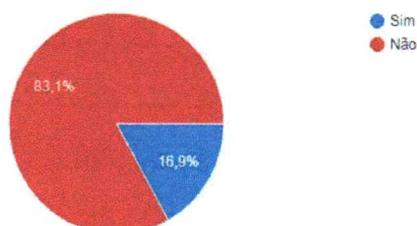
Fonte: Estudo de Caso-2017

No que diz respeito à comparação do ponto eletrônico com um emprego antigo ou de outra organização, o gráfico 07 expõe que 71,2% não comparam o ponto eletrônico e apenas 28,8% comparam o ponto eletrônico. A partir desses dados, observa-se que 28,8% sofrem da distorção perceptiva efeito contraste. Segundo Robbins (2010) essas distorções ocorrem quando se compara algo, esses efeitos podem beneficiar ou prejudicar alguma pessoa.

### Gráfico 08: A implantação do sistema do ponto eletrônico está de acordo com seus interesses?

A implantação do sistema do ponto eletrônico está de acordo com seus interesses?

59 respostas

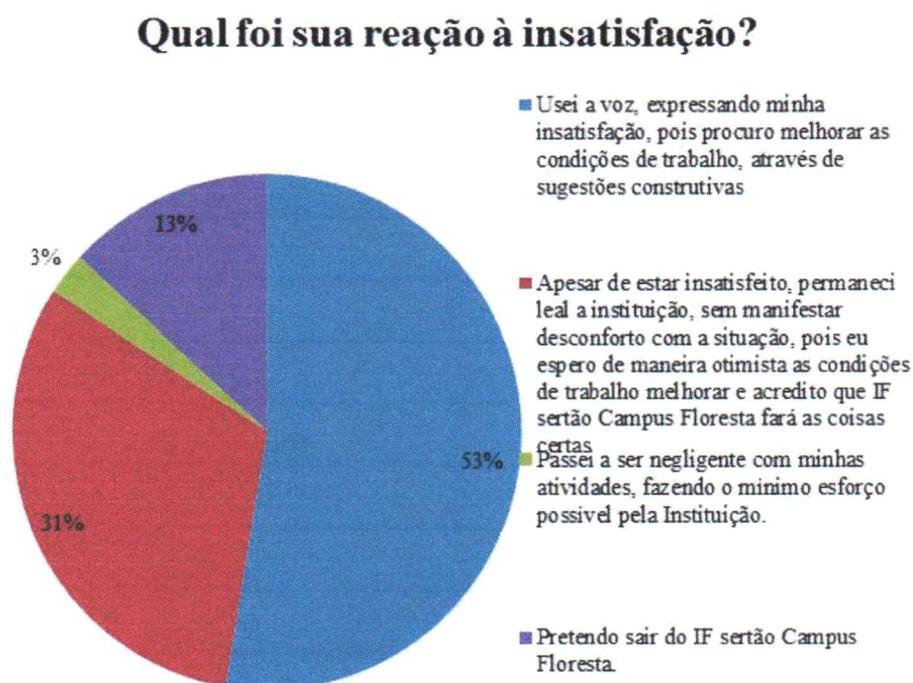


Fonte: Estudo de Caso-2017

Conforme mostra o gráfico 08, 16,9% dos respondentes dessa pesquisa afirmam que a implantação do sistema está de acordo com seus interesses, entretanto 83,1% diz que essa implantação não está de acordo com seus interesses. Apenas 16,9% sofrem de percepção seletiva, segundo Chiavenato (2010) essa distorção faz que pessoas interpretem a realidade seletivamente de acordo com seus interesses e experiências.

Pelo que foi exibido nos gráficos anteriormente, os servidores do Instituto Federal Sertão Pernambucano, Campus Floresta, sofrem de distorções perceptivas. Como foi apresentado no gráfico 05, 22% funcionários estão extremamente insatisfeitos e 42% insatisfeitos, totalizando 64% de colaboradores insatisfeitos com essa situação em seu ambiente de trabalho.

**Gráfico 09: Qual foi sua reação à insatisfação?**



**Fonte:** Estudo de Caso-2017

De acordo com o gráfico 09, destes servidores que estão insatisfeitos, 53% usaram a voz para expressar a insatisfação, 31% não manifestaram seu desconforto, 3% fazem o mínimo esforço possível pela organização e 13% pretendem sair da instituição. Pelo que nota, houve quatro tipos de reações

diferentes a insatisfação, estando de acordo com o que Robbins (2010) afirma: há quatro tipos de reações à insatisfação que são a voz, lealdade, negligência e saída.

Pelo que o gráfico 09 mostra, 53% dos funcionários usaram a voz, esses indivíduos que tem essa reação, procuram maneiras de melhorar a qualidade de vida no trabalho, ou seja, maneiras de acabar com sua insatisfação. Já 31% se mantêm leais à organização, contudo essa reação é perigosa, pois há possibilidade de desenvolver doenças psíquicas, já que indivíduo não adota nenhuma atitude para sair da situação em que se encontra.

Por um lado, 3% tiveram a reação de negligência, essa reação é prejudicial ao IF Sertão, uma vez que os funcionários que são negligentes possuem maior probabilidade de maximizar os erros e minimizar o desempenho do instituto. A reação saída obteve 13%, essa é outra reação prejudicial para a organização, por que estará perdendo profissionais capacitados, como também terá que gastar tempo, esforço e capital para fazer todo o processo de recrutamento, seleção, treinamento e desenvolvimento novamente.

#### **4.4 Aspectos que geram satisfação nos servidores no que diz respeito à implantação do ponto eletrônico**

Os poucos servidores que demonstraram satisfação em relação ao ponto eletrônico, afirmaram que os aspectos que geram essa satisfação são: cumprimento da carga horária, facilidade no registro de horas, transparência no acompanhamento das horas cumpridas, segurança no armazenamento dos dados de presença, igualdade no cumprimento da carga horaria e economia de papel. Esses fatores corroboram com o que foi apresentado na fundamentação teórica ao tratar sobre as vantagens do ponto eletrônico.

#### **4.5 Aspectos que geram insatisfação nos servidores no que diz respeito à implantação do ponto eletrônico**

De acordo com os servidores que se dizem insatisfeitos, os aspectos que geram essa insatisfação são: não poder contabilizar as horas trabalhadas fora do IF; burocracia, pois quando for trabalhar no ambiente externo deve-se fazer um relatório; inflexibilidade de horário; ineficiência; monitoramento; desprezo com funcionário que residem fora da cidade; falta de comunicação e transparência na implantação do ponto eletrônico; o ensino e pesquisa não se adequam ao modelo do sistema, carga horária exagerada não é calculada, restrição ao atendimento aos discentes do IF e falta de livre-arbítrio.

Como pode ser observado, existem tantos aspectos que deixam os servidores satisfeitos quanto aspectos que os deixam insatisfeitos na organização, porém, a implementação possui mais pontos negativos do que positivos, de acordo com os respondentes. Desta forma, existem mais aspectos que geram insatisfação do que satisfação. Essa situação pode trazer problemas para a instituição futuramente, pois insatisfação causa o aumento de erros, faltas e diminuição do desempenho organizacional (Robbins, 2010).

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Antigamente os funcionários eram tratados apenas como um dos recursos da organização, além disso, o enfoque organizacional era em desempenho e produção. Entretanto, houve uma mudança após a teoria comportamental, onde as pessoas passaram a ser consideradas colaboradoras e parceiras de extrema importância para o desempenho da empresa.

Estudar satisfação e percepção dos indivíduos é extremamente complexo, visto que cada indivíduo percebe o mundo de uma maneira distinta; e o que satisfaz uma pessoa, pode não satisfazer a outra. Desta forma, a gestão precisa conhecer seus profissionais e compreender os fatores que geram satisfação e, conseqüentemente, a maior felicidade no ambiente de trabalho, proporcionando ainda, mais produtividade.

A evolução organizacional se deu também no âmbito tecnológico. A tecnologia revolucionou a forma de se trabalhar, possibilitando maximizar a produtividade e a vantagem competitividade. Dessa forma percebe-se que a tecnologia tem grande influência sobre a organização. Uma empresa sem tecnologia torna-se obsoleta e decadente, portanto é necessário que o gestor analise as demandas tecnológicas da corporação, implantando o que mais se adequa a empresa, levando em consideração o custo e benefício. Entretanto, no que diz respeito à implantação de uma nova tecnologia, deve-se considerar o impacto sobre o capital humano da organização.

Observa-se que para obter sucesso é indispensável uma boa gestão, com colaboradores satisfeitos, sabendo que cada um possui uma percepção diferente da outra e a tecnologia para apoiar as atividades da empresa, onde esses elementos devem trabalhar em sintonia.

Nesse sentido, o presente estudo buscou abordar sobre a implementação do ponto eletrônico no Instituto Federal do Sertão Pernambucano, campus Floresta, versus a satisfação dos servidores em relação a esse sistema. Faz-se necessário ressaltar, portanto, que a pesquisa se deu através da percepção dos servidores técnicos administrativos e docentes.

É importante para organização que seus colaboradores estejam satisfeitos, já que a satisfação traz bastantes benefícios, sendo eles: diminuição de despesas, aumento de desempenho tanto individual como organizacional e aumento de lucros. Já a insatisfação causa prejuízo e desordem na empresa; aumentando as falhas, rotatividade e absenteísmo. É evidente que a insatisfação é bastante perigosa para qualquer organização.

Pelo que foi exposto, percebe-se que as organizações devem investir e proteger seus profissionais, para que possam estar sempre satisfeitos, pois como retorno, eles desempenharão suas funções com eficiência e eficácia.

Após essas considerações, os resultados obtidos demonstram que grande parcela dos servidores do IF Sertão, campus Floresta, estão insatisfeitos com a implantação do ponto eletrônico. Entretanto, os funcionários do instituto sofrem de distorções perceptivas, essas mesmas distorções podem causar problemas, pois os seres humanos têm atitudes e se comportam da forma que percebem o mundo que os rodeiam. Dessa forma, no que diz respeito ao fator estudado, conclui-se que há influência na satisfação.

Os dados da pesquisa apontam que após a decisão da reitoria sobre a implantação do sistema, sua imagem perante seus subordinados se tornou negativa, passando a impressão de que a reitoria é opressora. Sobre os aspectos que geram insatisfação e satisfação, a análise dos dados expõe que na perspectiva dos servidores há aspectos de satisfação e insatisfação sobre o dispositivo, todavia existem mais aspectos de insatisfação.

Um dos problemas enfrentados para execução dessa pesquisa foi não ter tempo bastante para o desenvolvimento satisfatório do mesmo e a demora em obter as respostas dos entrevistados. A amostra que foi utilizada no trabalho não engloba todos os colaboradores do IF Sertão, Campus Floresta, mas pode ser usada para orientar estudos futuros sobre satisfação e percepção.

Para melhor precisão, recomenda-se aplicar essa pesquisa englobando todos os servidores do Instituto Federal, Campus Floresta, visto que a mesma

foi realizada usando uma amostra, contudo esse estudo trabalhou com mais de 50% dos servidores.

Ressalta-se que essa pesquisa foi iniciada antes da implementação do ponto eletrônico, entretanto, nesse momento o mesmo está em fase de teste, por essa razão sugere-se uma nova pesquisa, após a utilização dos servidores desse dispositivo para identificar se a percepção continua a mesma ou houve alterações.

Outro ponto que deve se salientar é que, existem diversos fatores que podem influenciar na satisfação dos funcionários. Entretanto, esse trabalho foi direcionado a compreender um único fator, sendo ele a implementação do ponto eletrônico. Faz-se necessário destacar que não se pode generalizar a satisfação total dos servidores considerando-se apenas um fator. Desta forma, sugere-se ainda, uma nova pesquisa identificando a satisfação através de outros fatores.

Outra recomendação é realizar essa pesquisa na reitoria, para que possa se analisar da ótica da gestão. Dessa forma, podendo analisar esse tema de diferentes perspectivas. Sugere-se também que haja reuniões periódicas entre os servidores do IF e a reitoria, pois se constatou que a comunicação entre esses órgãos não é satisfatória, essa reunião servirá para esclarecer dúvidas e expor opiniões sobre o dispositivo e outros assuntos pertinentes.

Outro ponto importante é o setor de gestão de pessoas do IF Sertão, Campus Floresta, realizar pesquisas periódicas sobre a satisfação de seus colaboradores em relação ao ponto e a outros aspectos. Através desse feedback, a reitoria e até mesmo a gestão do campus poderá realizar ações cabíveis, de acordo com o relatório apresentado.

Por fim, vale ressaltar que essa pesquisa é o primeiro passo para melhoria do desempenho da organização, que naturalmente irá melhorar o nível de educação que o IF Sertão oferece. Contudo, há necessidade de realizar mais pesquisas nessa área, visando novos conhecimentos e aprimoramento dos conhecimentos já existentes, além de possibilitar feedback

para que soluções sejam encontradas, proporcionando maior qualidade de vida aos colaboradores e, conseqüentemente, maior desempenho e melhor serviço à comunidade externa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALEXANDRE, Antonio Luiz. **A importância do feedback**. 2011, acessado em 10/09/2017 e disponível em: <http://www.rh.com.br/Portal/Desempenho/Artigo/7257/a-importancia-do-feedback-.html>

ALVES, Marcelo. **A importância do feedback para o profissional e para a empresa**. 2016, acessado em 10/09/2017 e disponível em: <https://www.catho.com.br/carreira-sucesso/dicas-emprego/comportamento/a-importancia-do-feedback-para-o-profissional-e-para-a-empresa>

BALIERO, Suelen da Silva; BORGES, Leticia da Costa. **SATISFAÇÃO NO TRABALHO**. Acesso 07/10/2018 e disponível em: [http://www.inovarse.org/sites/default/files/T\\_15\\_165.pdf](http://www.inovarse.org/sites/default/files/T_15_165.pdf)

BATEMAN, Thomas S. **Administração: liderança e colaboração do mundo competitivo**. São Paulo: McGraw-Hill, 2007.

BATISTA, Anne Aires Vieira. *et al.* **Fatores de motivação e insatisfação no trabalho do enfermeiro**. 2015, acessado em 26/08/2017 e disponível em: <https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjasa8toLWAhXJhFQKHUxeCuYQFgguMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.scielo.br%2Fpdf%2Ffreeusp%2Fv39n1%2Fa11v39n1.pdf&usq=AFQjCNH772m0DjZUkzBPPe791pjiXOr6QA>

BENTES, Amaury. **TI Update: a tecnologia da informação nas grandes empresas**. Rio de Janeiro: Brasport, 2008.

BRAGA, Nice. **O Processo Decisório em Organizações Brasileiras**. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro: Jul./Set., 1987.

CARVALHO, Cristina Amélia. **O poder nas organizações**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

CASTRO, Fernanda. **A importância da tecnologia da informação associada à gestão empresarial**. 2014, acessado em 31/08/2017 e disponível em <http://www.aprimorar.com/a-importancia-da-tecnologia-da-informacao-associada-a-gestao-empresarial>

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. São Paulo: Manole, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CONCEITO.DE. **Conceito de percepção.** Acessado em 24/08/2017, disponível em: <http://conceito.de/percepcao>

COSTA, Aline Paola da. et al. **A importância da satisfação dos funcionários.** 2014, acessado em 10/09/2017 e disponível em: <http://comportamentoorganizacionalnarede.blogspot.com.br/2014/11/a-importancia-da-satisfacao-dos.html>

DEITOS, Maria Lúcia Melo de Souza. **A GESTÃO DA TECNOLOGIA NAS PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS FATORES LIMITANTES E FORMAS DE SUPERAÇÃO.** 2002, acessado em 09/11/2017 e disponível em: [http://www.unioeste.br/editora/pdf/livro\\_gestao\\_tecnologia\\_maria\\_lucia\\_deitos\\_protegido.pdf](http://www.unioeste.br/editora/pdf/livro_gestao_tecnologia_maria_lucia_deitos_protegido.pdf)

DRUCKER, Peter Ferdinand. **O melhor de Peter Drucker: a administração.** São Paulo: Nobel, 2001.

ESCOLA, BRASIL. **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA PARA LOGÍSTICA.** 2017, acessado em 31/08/2017 e disponível em: <http://monografias.brasilecola.uol.com.br/computacao/tecnologia-informacao-como-ferramenta-para-logistica.html>

FOINA, Paulo Rogério. **Tecnologia de informação: planejamento e gestão.** São Paulo: Atlas, 2009.

FREITAS, Elis Magalhães Santos de. **Aspectos Motivacionais e de Satisfação com o Trabalho dos Servidores da Gerência Executiva do INSS.** Juazeiro, 2012

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, Robledo Lima. **TIPOS DE PESQUISA.** Acessado em 23/11/2017 e disponível em: <https://wp.ufpel.edu.br/ecb/files/2009/09/Tipos-de-Pesquisa.pdf>

GOMES, Thales de Oliveira. **A importância da tecnologia da informação para empresas.** 2016, acessado em 04/11/2017 e disponível em: <https://pt.linkedin.com/pulse/import%C3%A2ncia-da-tecnologia-informa%C3%A7%C3%A3o-para-empresas-de-oliveira-gomes>

INFOKINGS. 3 tipos de controle de pontos ideais para pequenas empresas. 2016, acessado em 12/11/2017 e disponível em: <http://blog.infokings.com.br/3-tipos-de-controle-de-ponto-ideais-para-pequenas-empresas/>

INSTITUTO FEDERAL DA BAHIA. **Esclarecimentos sobre o ponto eletrônico.** 2015, acessado em 02/09/2017 e disponível em: <http://portal.ifba.edu.br/portal-do-servidor/noticias-2015/esclarecimentos-sobre-o-ponto-eletronico>

INSTITUTO FEDERAL DE ALAGOAS. Nota pública 01/2017: ponto eletrônico e jornada flexibilidade. 2017, acessado em 25/03/2018 e disponível em:

<https://www2.ifal.edu.br/noticias/nota-publica-ponto-eletronico-e-jornada-flexibilizada>

INSTITUTO FEDERAL SERTÃO PERNAMBUCANO. **Campus Floresta**. Acessado em 11/12/2017 e disponível em: <http://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/flo-o-campus>

LACOMBE, Francisco José Masset. **Administração: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2008.

LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2008.  
MARQUES, Marcus. **Tudo que você precisa saber sobre ponto eletrônico para o controle da presença dos funcionários**. 2017. Acessado em 12/11/2017 e disponível em: <http://marcusmargues.com.br/gestao-de-pessoas/tudo-que-voce-precisa-saber-ponto-eletronico-para-controle-presenca-funcionarios/>

MASTER. A IMPORTÂNCIA DO CARTÃO PONTO PARA EMPRESAS. 2015, acessado em 12/11/2017 e disponível em: <http://portalmaster.com.br/blog/post/sobre-nos/a-importancia-do-cartao-ponto-para-as-empresas>

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas, 2011.

MONTANA, Patrick. **ADMINISTRAÇÃO**. São Paulo: Saraiva, 2010.

PONTO RH. **O que é ponto eletrônico?** . Acessado em 02/09/2017 e disponível em: <https://www.pontorh.com.br/que-ponto-eletronico/>

PONTOMAI. **Descubra a importância do controle de ponto, quais são os melhores**. 2017, acessado em 12/11/2017 e disponível em: <http://www.pontomais.com.br/blog/descubra-a-importancia-do-controle-de-ponto-qualis-sao-os-melhores-mecanismos-e-o-que-a-lei-diz-a-respeito/>

ROBBINS, Stephen. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

RUDIO. Franz Victor. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

SENAI. Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial. **Departamento Nacional Metodologia do programa SENAI para maturidade: Trabalhadores acima de 45 anos e idosos / SENAI**. Brasília: 2007. Acessado em 01/03/2018 e disponível em: [http://arquivos.portaldaindustria.com.br/app/conteudo\\_24/2012/07/09/27/20120709110458997352o.pdf](http://arquivos.portaldaindustria.com.br/app/conteudo_24/2012/07/09/27/20120709110458997352o.pdf)

SILVA, Adelphino Teixeira da. **Administração básica**. São Paulo: Atlas, 2007.

SILVA, Raket de Carvalho. **Liderança e Motivação no ambiente organizacional: estudo de caso no setor administrativos da Empresa Agroindustrial Ernesto Ltda./**. Floresta, 2015

SOBRAL, Felipe. **Administração: teoria e prática no contexto brasileiro**. São Paulo: Pearson, 2013.

SOUZA, Rodrigues Maxwell. **A importância da tecnologia no crescimento empresarial**. 2008, acessado em 31/08/2017, disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/tecnologia/a-importancia-da-tecnologia-no-crescimento-empresarial/24362/>

TOPDATE. **Perguntas e respostas sobre a Portaria 1510 do Ministério do Trabalho e Emprego**. Acessado em 17/04/2018 e disponível em: <https://www.topdata.com.br/portaria-1510-mte/>

VERGARA, Sylva Constant. **SOBRE A INTUIÇÃO NA TOMADA DE DECISÃO**. 1993, acessado em 24/09/2017 e disponível em: [https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/12878/000058664\\_62.pdf](https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/12878/000058664_62.pdf)

## APÊNDICE

# Questionário sobre a implantação do ponto eletrônico do IF Sertão Campus Floresta

\*Obrigatório

### Questões Pessoais

Qual é o seu gênero? \*

- masculino
- feminino

Qual é sua idade? \*

- 18 à 30 anos
- 31 à 40 anos
- 41 à 50 anos
- +50 anos

O instituto Federal Sertão Pernambucano Campus Floresta é o seu primeiro emprego? \*

- Sim
- Não

Você já trabalhou em local que tenha o sistema de ponto eletrônico? \*

- Sim
- Não

Sentiu-se satisfeito com esse sistema de ponto eletrônico? \*

- Sim
- Não

Qual é o seu cargo no instituto Federal Sertão Pernambucano Campus Floresta? \*

- Professor
- Técnico administrativo

### Questões sobre decisões e percepção

Você concorda com a decisão da reitoria sobre a implantação do ponto eletrônico? \*

- concordo
- Concordo parcialmente
- Não concordo

Antes da decisão da implantação do ponto eletrônico, qual era os seus sentimentos em relação a reitoria? \*

- sentimentos positivos
- sentimentos negativos
- Não sei/quero responder

Após da decisão da implantação do ponto eletrônico, quais seus sentimentos em relação à reitoria? \*

- sentimentos positivos
- sentimentos negativos
- Não sei/quero responder

Você sabe como será o funcionamento do ponto eletrônico? \*

- Sim
- Não

Em sua percepção a falta de transparência, sobre o funcionamento do ponto eletrônico ou justamente o seu funcionamento, seria um dos fatores que gerou sua insatisfação? \*

- Sim
- Não

Você compara o sistema de ponto eletrônico do IF Sertão Campus Floresta com do seu antigo emprego ou de uma outra organização? \*

- Sim
- Não

A implantação do sistema do ponto eletrônico está de acordo com seus interesses? \*

- Sim
- Não

Após a decisão da reitoria sobre a implementação do ponto eletrônico, a sua percepção em relação a esta gestão mudou? \*

- Sim
- Não

Como você passou a enxergar a reitoria após a decisão de implementação do ponto? \*

14. Qual o seu nível de satisfação em relação à implantação do ponto eletrônico? \*

- Extremamente insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Extremamente satisfeito

Qual foi sua reação à insatisfação? \*

- Usei a voz, expressando minha insatisfação, pois procuro melhorar as condições de trabalho, através de sugestões construtivas
- Apesar de estar insatisfeito, permaneci leal a instituição, sem manifestar desconforto com a situação, pois eu espero de maneira otimista as condições de trabalho melhorar e acredito que IF sertão Campus Floresta fará as coisas certas
- Passei a ser negligente com minhas atividades, fazendo o mínimo esforço possível pela Instituição.
- Pretendo sair do IF sertão Campus Floresta.

Pontue, pelo menos, 3 aspectos sobre a implantação do ponto eletrônico que o (a) deixa insatisfeito. \*

Sua resposta

---

Pontue, pelo menos, 3 aspectos sobre a implantação do ponto eletrônico que o (a) deixa satisfeito. \*

Sua resposta

---

## ANEXO

Plataforma Brasil

Pública Pesquisador Alterar Meus Dados

FRANCIMARCO ALMEIDA DA SILVA - Pesquisador | V3.2

Cadastros

Projeto enviado para CEP com sucesso

GERENCIAR PESQUISA

Para cadastrar um novo projeto, clique aqui: [Novo Submissão](#) Para cadastrar projetos aprovados anteriores à Plataforma Brasil, clique aqui: [Projeto anterior](#)

**BUSCAR PROJETO DE PESQUISA:**

Título do Projeto de Pesquisa: \_\_\_\_\_ CAAB: \_\_\_\_\_

Investigador Responsável: \_\_\_\_\_ Última Situação: \_\_\_\_\_ Tipo de Projeto: Seleção

Palavras-chave: \_\_\_\_\_

**SITUAÇÃO DA PESQUISA**

Marcar Todos

Aprovado

Em Avaliação Ética

Em Edição

Em Recepção e Anulação Documental

Não Aprovado - Não Cabe Recurso

Não Aprovado na CONEP

Não Aprovado no CEP

Pendência Documental Enviada para CONEP

Pendência Documental Enviada para CEP

Pendência Enviada para CONEP

Pendência Enviada para CEP

Recurso Submetido ao CEP

Recurso Submetido à CONEP

Recurso Não Arquivado no CEP

Retirado

Retirado pelo Centro Coordenador

Buscar Projeto de Pesquisa Limpar

**LISTA DE PROJETOS DE PESQUISA:**

Projeto	Tipo	CAAB	Versão	Investigador Responsável	Coordenador Ético	Instituição	Origem	Última Situação	Situação	Ação
1				ELIS MAGALHÃES SANTOS DE FREITAS			PO	PO	Em Recepção e Anulação Documental	

Saúde  
Ministério da Saúde

Plataforma Brasil

Pública Pesquisador Alterar Meus Dados

FRANCIMARCO ALMEIDA DA SILVA - Pesquisador | V3.2

Cadastros

Sua sessão expira em: 30min 46

## DETALHAR PROJETO DE PESQUISA

## DADOS DA VERSÃO DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** PERCEPÇÃO VERSUS SATISFAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DO PONTO ELETRÔNICO NO IF SERTÃO-PE, CAMPUS FLORESTA.

**Pesquisador Responsável:** ELIS MAGALHÃES SANTOS DE FREITAS

**Área Temática:**

**Versão:** 1

**CAAB:**

**Submetido em:** 22/02/2016

**Instituição Proponente:**

**Situação da Versão do Projeto:** Em Recepção e Validação Documental

**Localização atual da Versão do Projeto:** Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano - IF SERTÃO-PE

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

