



ISMAI

Instituto Universitário da Maia

Ana Sofia Reis Pinto

Nº31277

**Uma investigação sobre excelência
organizacional: O caso da Remax
Portugal**

Dissertação de mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos

Trabalho realizado sob a orientação do Professor Doutor Pedro Teques

Outubro de 2017

Resumo

A distinção da Remax como a melhor empresa para trabalhar em Portugal, por parte da Revista Exame, despertou interesse em realizar um estudo que explorasse quais as variáveis que estão implicadas na excelência organizacional. Apesar da literatura da especialidade identificar certas variáveis responsáveis pela estruturação das melhores empresas para se trabalhar, parece não existir consenso relativamente aos fatores associados à excelência organizacional. Neste sentido, a presente investigação é delineada por métodos mistos com vista a identificar e examinar as variáveis organizacionais e relacionais associadas à Remax Portugal. Para o efeito, foram realizados dois estudos interdependentes. No Estudo 1 foram realizadas entrevistas individuais e grupos de foco com as chefias e com os colaboradores. Utilizando a abordagem baseada na Grounded Theory (GT), foi identificado um modelo compreensivo, onde foram descritos os fatores associados à excelência organizacional da Remax: o modelo apresenta um conjunto de relações organizadas numa sequência de causas (i.e., acompanhamento dos recursos humanos, recrutamento e retenção, sentimento de autonomia e reconhecimento pessoal), mediadores (i.e., cultura organizacional e clima motivacional), e consequências (i.e., bem-estar, felicidade subjetiva e comprometimento afetivo). Posteriormente, no Estudo 2, pretendeu-se examinar a significância das relações entre as variáveis identificadas no estudo anterior. Os resultados oriundos das análises de equações estruturais, revelaram que o modelo identificado no Estudo 1 ajusta-se aos dados. Especificamente, foram identificadas relações entre o treino/desenvolvimento, o recrutamento/retenção, a participação/autonomia, e a avaliação/recompensas com a cultura organizacional e com o clima motivacional. Por sua vez, a cultura organizacional relaciona-se com o bem-estar, e o clima motivacional relaciona-se com a felicidade subjetiva, com o comprometimento afetivo, e também, com o bem-estar. No final, são discutidas algumas sugestões para a investigação e para a prática dos recursos humanos, considerando o caso específico da excelência organizacional da Remax.

Palavras-chave: Análise de equações estruturais, Excelência empresarial, Grupos de foco, Métodos mistos, Grounded theory, Práticas de RH, Remax Portugal.