



## **SATISFAÇÃO NO TRABALHO E QUALIDADE DE VIDA: ESTUDO DE CASO COM FUNCIONÁRIOS DE UM MOINHO DE TRIGO DO OESTE DO PARANÁ**

Larissa Santos<sup>1</sup>

Laís Raycik<sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente estudo de caso com o tema satisfação no trabalho dos funcionários da empresa Infasa Indústria de Farinhas S.A. em Santa Tereza do Oeste. Teve como principal objetivo verificar se os colaboradores estão satisfeitos com o trabalho. A pesquisa dividiu-se quanto aos fins em descritiva e exploratória, e quanto aos meios em bibliográfica, documental, de levantamento, estudo de caso e de campo. O questionário foi utilizado para a coleta de dados, o qual foi entregue aos colaboradores da organização aonde os dados foram analisados e interpretados de forma quantitativa e qualitativa. A fundamentação teórica baseou-se nos temas gestão de pessoas e satisfação no trabalho. O diagnóstico e análise dos resultados apresentou o perfil dos funcionários da empresa e retratou o tema satisfação no trabalho, apontando as cinco dimensões trabalhadas por Siqueira (2008): satisfação com os colegas, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções. A conclusão contou com a análise dos índices e sugestões de melhorias, caso necessário.

**PALAVRAS-CHAVE:** Gestão de pessoas. Satisfação no trabalho. Cinco dimensões do trabalho.

### **1 INTRODUÇÃO**

É essencial compreender o que gera satisfação aos colaboradores no ambiente de trabalho, as pessoas quando satisfeitas desempenham seu trabalho com maior dedicação. Sendo assim, o presente estudo tem a finalidade de evidenciar o grau de satisfação dos colaboradores com o seu ambiente de trabalho. Siqueira (2008), afirma que ao analisar essa satisfação é possível avaliar as recompensas que o colaborador faz dentro da organização, sejam relacionados ao salário, benefícios, plano de carreira, a convivência com os colegas, líderes ou as realizações das tarefas laborais.

Tendo em vista as diferenças de comportamentos e atitudes dos indivíduos dentro das organizações, esse estudo traz a seguinte problematização: Os

---

<sup>1</sup> Acadêmica do Curso de Administração do Centro Universitário FAG. lassilva70@outlook.com

<sup>2</sup> Mestre em Psicologia Organizacional. Professor do Curso de Administração do Centro Universitário FAG. lais@eucatur.com.br

colaboradores da empresa Infasa Indústria de Farinhas S.A. encontram-se satisfeitos com o seu ambiente de trabalho?

As mudanças são inevitáveis nas organizações, sendo elas tecnológicas, econômicas e sociais, contudo elas não garantem o seu sucesso. O grande diferencial competitivo está relacionado ao capital humano. Dessa forma, a pesquisa demonstra a importância da organização em valorizar, cuidar e auxiliar seu servidor a se desenvolver, ressaltando que a instituição deve estar atenta a esta vertente, levando os servidores a valorizarem seu emprego e a organização para que assim conquistem seus objetivos e alcancem qualidade de vida no trabalho, pois um colaborador desmotivado gera descontentamento e insatisfação das pessoas que estão ao seu redor, transferindo assim, uma onda de desprazer em realizar as atividades do dia a dia.

As emoções são contagiantes independente de qual sejam elas. É essencial que o colaborador esteja motivado para alcançar a satisfação, para isso é importante que os objetivos do empregador e do empregado estejam alinhados. Como exemplo o desejo do colaborador de crescer dentro da organização. Assim é necessário que a empresa tenha formas de proporcionar o desenvolvimento profissional do mesmo.

Esse estudo vem ressaltar que atualmente as organizações têm um grande desafio a ser superado, pois além de contratar mão de obra qualificada, ainda precisam ter a capacidade de manter motivado o seu capital intelectual.

Dominar os motivos que geram a satisfação do trabalhador auxilia a gestão. Com isso, a pesquisa de clima organizacional tem o intuito de indicar qual o nível de satisfação entre os colaboradores, com o propósito de oportunizar mudanças, melhorando a qualidade de vida dentro da organização. Esta pesquisa ainda pretende analisar como os funcionários estão se sentindo em relação ao seu trabalho, no que se referem as cinco dimensões que serão apresentadas, sendo elas: a satisfação com os colegas, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções, possibilitando assim soluções para os indicadores obtidos no decorrer da pesquisa.

O presente estudo dividiu-se como uma pesquisa de natureza aplicada, bibliográfica, documental, de levantamento, de estudo de campo e de caso. Em relação à abordagem classificou-se como uma pesquisa quantitativa e qualitativa, sendo

exploratória e descritiva em relação aos objetivos. Para o processo de coleta de dados foi aplicado um questionário baseado no modelo de Siqueira (2008) com os colaboradores da empresa.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Gestão de Pessoas**

A área de gestão de pessoas vem passando por grandes mudanças, com o avanço da tecnologia e o reconhecimento do intelectual humano passou-se a valorizar as expectativas do trabalhador, com o intuito de propor um bem estar para os colaboradores, averiguando fatores externos e internos que influenciam na organização. Com o aparecimento de novas tecnologias como máquinas, celulares, equipamentos que precisam de conhecimento e domínio para executar e as mudanças ocorrentes entre como recrutar pessoas, integração dos setores, novas áreas profissionais e incentivá-las entre outras as empresas tiveram que buscar a excelência na qualidade, e é dessa forma que o capital humano se tornou o maior fator de produtividade e valorização para as organizações. Segundo Gil (2001):

A administração de Recursos Humanos é o ramo especializado da Ciência da Administração que envolve todas as ações que têm como objetivo a integração do trabalhador no contexto da organização e o aumento de sua produtividade. É, pois, a área que trata de recrutamento, seleção, treinamento, desenvolvimento, manutenção, controle e avaliação de pessoal.

Segundo Davis e Newstrom (1992), “as organizações existem para servir às pessoas, em vez das pessoas existirem para servir às organizações”. Ou seja, as pessoas não devem moldar-se as organizações e sim as organizações devem servir as pessoas. Para administrar pessoas é necessário ética, responsabilidade, respeito e cooperação de todos os participantes. A gestão de pessoas nas organizações é cada vez mais desafiadora.

Para Chiavenato (1999), a gestão de pessoas consiste em pessoas e organizações. As pessoas passam a maior parte de suas vidas em organizações e organizações confiam nelas para trabalhar e ter sucesso.

É fácil notar que as empresas estão investindo cada vez mais no capital humano por serem peças chaves da alavancagem e do sucesso de uma organização. Com isso as organizações passaram a dar mais valor a seus funcionários, percebendo que para o aumento do sucesso e prosperidade era necessário aperfeiçoar os investimentos em seu capital intelectual.

As pessoas constituem o principal ativo da organização. Daí a necessidade de tornar as organizações mais conscientes e atentas a seus funcionários. As organizações bem sucedidas estão percebendo que somente podem crescer, prosperar e manter sua continuidade se forem capazes de otimizar o retorno sobre os investimentos de todos os parceiros, principalmente o dos empregados. CHIAVENATO (1999, p. 8 ).

Para Gil (2001), “as pessoas tendem a ser consideradas parte do patrimônio da organização”, e devem ser reconhecidas como fornecedoras de conhecimentos, habilidades, capacidades e inteligência, afirma que a gestão de pessoas tem como objetivo colaborar com indivíduos que trabalham na organização para atingir metas organizacionais e individuais e observa que a gestão de pessoas desempenha um papel importante na obtenção do sucesso organizacional necessário para enfrentar desafios competitivos.

## 2.2 Satisfação no trabalho

O trabalho no começo do século XIX era relatado como algo desagradável e sofrido. Davis e Newstron (2001) relatam que as condições de trabalho nessa época eram precárias, pois para sobreviver, as pessoas se sujeitavam a qualquer situação. No entanto, devido as grandes mudanças que passamos em busca da melhoria da qualidade de vida, o ser humano passou a buscar o desejo de sentir-se realizado no trabalho. Assim o mesmo deixou de ser algo penoso e tornou-se algo prazeroso, pois ele recebe dignamente pelos serviços prestados e ainda se sente satisfeito com seu desenvolvimento profissional.

Para Kanaane (2011) do ponto de vista psicológico, o funcionário tem uma variedade de oportunidades para se motivar e realizar seu trabalho, ou seja, o trabalhador pode perceber as condições que a empresa oferece a ele, e ter então uma medição se essas serão favoráveis ou não para satisfazer suas necessidades.

A recompensa é uma ferramenta preciosa, tendo em vista que, dessa forma, as pessoas se dedicam para atingir uma meta que satisfará suas necessidades, segundo Bergamini (2008), esta é uma força motriz ao trabalhador. Motivar os funcionários é um dos grandes problemas em qualquer organização. No ponto de vista de Sayles e Strauss (1975), cinco pontos que são fundamentais para motivar: ser forte, ser bom, ter poder de artimanha, competição, motivação interior.

Bergamini (2008) afirma que a liderança na motivação é fundamental, pois um administrador eficaz é aquele que tem influencia sobre seus colaboradores, aonde se apoia no poder de manipular as variáveis para atingir os resultados, conforme o padrão de comportamento de uma pessoa satisfaça suas expectativas considerando a sua função, pode-se dizer que está motivada.

De acordo com Robbins (2005), "o trabalho requer a convivência com colegas e superiores, respeito às regras e políticas organizacionais, o alcance de padrões de desempenho, a aceitação de condições de trabalho geralmente abaixo do ideal".

[...] o trabalho é uma ação humanizada exercida num contexto social, que sofre influências oriundas de distintas fontes, o que resulta numa ação recíproca entre o trabalhador e os meios de produção, o trabalhador e a organização social do trabalho determina o grau de flexibilidade percebido nas relações de produção. (KANAANE, 1999, p. 17).

Para Siqueira (2008) as dimensões que se consegue medir a satisfação no trabalho são cinco: satisfação com o salário, colegas, chefia, com as promoções. A satisfação no trabalho é baseada como individuo analisa o seu trabalho. Essa atitude é obtida individualmente, pois cada um é capaz de demonstrar como se sente em relação ao seu trabalho. Para Robbins (2005), quanto maior o grau de satisfação de uma pessoa com seu trabalho, maior será seu envolvimento e empenho para que suas atividades sejam realizadas perfeitamente, e se esta pessoa se encontra insatisfeita com suas atividades, ela não demonstrará empenho em realizar essas tarefas.

O trabalho em equipe e cooperação também faz com que as pessoas se sintam satisfeitas de acordo com Davis e Newstrom (2001). Essa satisfação com o trabalho indica que uma pessoa é rica em sua posição nas relações políticas e religiosas, pois o ambiente interno da organização afeta não apenas a satisfação das pessoas, mas o ambiente externo também pode afetar o desempenho.

Investigar satisfação no trabalho significa avaliar o quanto os retornos ofertados pela empresa em forma de salários e promoções, o quanto a convivência com os colegas e as chefias e o quanto a realização das tarefas propiciam ao empregado sentimentos gratificantes ou prazerosos. [...]. (SIQUEIRA, 2008, p. 267).

Segundo Siqueira (2008), a satisfação no trabalho possui diferentes maneiras de serem medidas, sendo que o ambiente no qual o indivíduo trabalha é o que causa um maior grau de satisfação.

A escala de Satisfação no Trabalho (EST), proposta por Siqueira (2008), analisa as cinco dimensões que definem a satisfação no trabalho. A primeira dimensão lida com a satisfação entre os colegas, contemplando o nível de colaboração entre os indivíduos e o grau de amizade que há entre eles. A segunda dimensão analisa o salário, o quanto ele afeta o custo de vida dos servidores, esta relacionado aos esforços e a capacidade profissional de cada colaborador. A terceira dimensão cuida da chefia, constante a importância do chefe com o trabalhador, a satisfação do segundo com o primeiro e a relação entre ambos. A quarta dimensão cuida da natureza do trabalho, no que concebe a satisfação dos servidores quanto às tarefas desempenhadas. Já a última dimensão analisa as promoções, demonstrando se o colaborador já progrediu dentro da organização. A escala de satisfação é uma medida multidimensional, e seu intuito é avaliar se o trabalhador encontra-se satisfeito com relação às cinco dimensões do trabalho.

Dentro de uma organização o grande diferencial competitivo é o capital intelectual, se a empresa contribui deixando satisfeito seu colaborador e se este é capaz de transformar sua força em trabalho, rendendo muito mais do que um funcionário que se encontra insatisfeito.

Por se tratar de uma empresa privada é fundamental que os colaboradores dessa organização estejam satisfeitos com seu trabalho para que transmitam essa satisfação no bom atendimento ao consumidor.

### 2.3 Qualidade de vida no trabalho

Segundo Mendes (2008), a qualidade de vida no trabalho pode ser definida pela busca do equilíbrio psíquico, físico e social onde são respeitadas as necessidades e limitações do ser humano resultando num crescimento pessoal e profissional.

O trabalho ocupa a maior parte do tempo das pessoas, onde estas dedicam sua força, energia e esforços para as organizações, logo tem menos tempo com sua família e amigos, mesmo quando tentamos nos desligar giramos em função do trabalho. A concorrência e o nível de pressão por resultados e a dificuldade por um espaço no mercado, fazem com que o trabalho seja permanente.

Qualquer mudança no ambiente de trabalho gera um impacto negativo ou positivo sobre a percepção na qualidade de vida do trabalhador, pois o trabalho ocupa o centro da vida das pessoas. Portanto, ele deve promover a saúde, o equilíbrio físico e psicoemocional, visto que para o trabalhador ter uma boa qualidade de vida total é necessário ter boas condições de trabalho. (MENDES, 2008, p.160).

No ponto de vista de França Vasconcellos (2001), as organizações estão oferecendo um ambiente que traga ao indivíduo, conforto, respeito, segurança e bem-estar, pois a segurança dos indivíduos é de suma importância para garantir uma maior produtividade e qualidade no trabalho e maior satisfação na vida pessoal.

Davis e Newstrom (2001) afirmam que as pessoas que gostam de seu trabalho o realizarão com mais dedicação, através do seu desempenho resultando em satisfação.

Muitos fatores contribuem para uma baixa qualidade de vida, tais como: baixa produtividade, custo alto de assistência médica e rotatividade. Estes sobrecarregam colegas e a organização, por isso devem ser identificados e combatidos, pois não afeta somente o trabalho e sim todas as dimensões na vida dos colaboradores: física, afetiva, intelectual e espiritual.

A importância da satisfação e motivação é o que conduz uma pessoa a exercer determinada atitude ou conduta e diante de uma determinada situação, ter uma iniciativa ou ação, segundo Engelmann (2010).

### **3 METODOLOGIA**

A pesquisa é qualitativa e quantitativa, o sujeito da pesquisa são os colaboradores de um moinho de trigo do Oeste do Paraná, o instrumento da coleta de dados é um questionário (anexo A), análise e interpretação dos dados coletados baseado na teoria de Siqueira (2008): as cinco dimensões: Satisfação com colegas, salário, chefia, natureza do trabalho e benefícios.

#### **3.1 Classificação da pesquisa**

É uma pesquisa aplicada que fornece dados voltados para problemas concretos, bem como verdades e interesses locais.

A pesquisa classifica-se como quantitativa e qualitativa, na qual possibilita a análise dos resultados obtidos com o questionário. Aonde apresentar informações dos participantes da pesquisa.

Sendo uma pesquisa exploratória em que a organização trabalha com o tema satisfação no trabalho há quatro anos; descritiva, pois emprega técnicas de coleta de dados com a aplicação de questionários e observação sistemática; bibliográfica, dado que se desenvolveu com base em materiais já elaborados, embasado em livros e artigos científicos; documental em virtude de averiguar o histórico da empresa, desde a sua fundação até os dias de hoje; e de levantamento, posto que fazem interrogações diretas a pessoas das quais se deseja saber o comportamento.

A pesquisa também é de campo, devido ao fato de ser desenvolvida no próprio local onde os fenômenos ocorrem, utilizando técnicas de observação direta, e por fim vem a ser um estudo de caso, em razão de que se restringe a uma empresa com um porte médio de pessoas.

### 3.2 Sujeitos da Pesquisa e Universo Amostral

Os sujeitos da pesquisa foram todos os 136 colaboradores da empresa. O Universo Amostral é a empresa Infasa Indústria de Farinhas S.A, situada em Santa Tereza do Oeste - PR

### 3.3 Coleta de Dados

Um questionário estruturado contendo sessenta questões, doze de cada dimensão e a resposta para cada questão é em escala de satisfação de um a quatro, foi entregue a todos os colaboradores, baseado no modelo de Siqueira (2008), com a finalidade de analisar a satisfação dos funcionários no que se refere às cinco dimensões trabalhadas no decorrer da pesquisa, as quais são: a satisfação com os colegas, salário, chefia, natureza do trabalho e benefícios e promoções. Esse questionário será utilizado como instrumento para a coleta de dados da pesquisa. Os questionários foram distribuídos aos colaboradores no mês de agosto de 2019, com um prazo de cinco dias para a entrega do mesmo.

## 4 ANÁLISES E DISCUSSÕES

De acordo com a pesquisa, foi possível observar que a maioria dos respondentes é do sexo masculino, com 85%, enquanto as mulheres representam 15% do total. Quanto à faixa etária, a maioria dos servidores, 40% tem entre 26 e 35 anos. O tempo de cada participante dentro da organização a maioria parte dos funcionários com 62% tem em um a cinco anos de serviço. O grau de escolaridade a grande maioria dos funcionários com 70% possuem apenas o segundo grau completo.

Em relação as cinco dimensões a grande maioria dos colaboradores encontram-se satisfeitos.

A satisfação com os colegas em 60% concordam que há uma amizade entre os colegas da parte pessoal e profissional. Já em relação com a satisfação do salário 78% concorda que quando conseguem desempenhar bem seu trabalho eles são

recompensados. A satisfação com a chefia 83% concordam que o funcionário recebe orientação do gestor para executar suas tarefas. A satisfação com a natureza do trabalho na organização e conforto mostra que os servidores estão satisfeitos, com 55% concordam que tem equipamentos necessários para realizar suas tarefas e que o ambiente físico de trabalho é agradável. Na dimensão satisfação com benefícios e promoções o resultado dos índices é positivo, conforme o gráfico todos os colaboradores encontram-se satisfeitos com 78% concordam que são muitos benefícios e que atendem suas demandas.

#### 4.1 Contextualização da Empresa

A Infasa iniciou suas atividades em 2006 e se destaca por ser uma importante beneficiadora de farinha de trigo, localizada na região oeste do Paraná, hoje conta com a matriz em Santa Tereza do Oeste e duas filiais uma em Maringá, e outra em Curitiba totalizando os 136 funcionários, representada por quatro sócios.

O nome Infasa surgiu da junção das iniciais das palavras **I**ndústria de **f**arinhas **S.A** simples e complexo, tem uma capacidade produtiva de moagem de 430 toneladas de trigo em 24 horas e uma capacidade estática de armazenagem de trigo em grãos de 44.000 toneladas, tendo grande flexibilidade ao processo e capacidade de produção de farinhas especiais e tipificadas, atendendo elevados padrões de qualidade, a empresa também possui Laboratório Físico-químico, padaria experimental, produtos 100% integrais certificados pelo WGC (Whole Grains Council) e logística reversa.

A Infasa valoriza o capital humano e possui alguns programas como, por exemplo, o intersetores que é uma oportunidade dos colaboradores conhecerem outros setores além do qual está lotado.

A missão da Infasa é ser reconhecida nacionalmente como referência de qualidade no desenvolvimento e produção de farinhas, gerando valor aos acionistas, com responsabilidade social e respeito ao meio ambiente.

Sua visão é produção com eficiência; valorização das pessoas; compromisso com o mercado; responsabilidade socioambiental; paixão pelo que fazem.

## 4.2 Perfil dos participantes

Para melhor compreender a organização foi analisado o perfil dos funcionários. Com a análise, torna-se mais fácil compreender as respostas obtidas no questionário sobre a satisfação dos colaboradores com o ambiente de trabalho.

Quanto ao gênero, percebe-se um diferencial entre os participantes, sendo (85%) do gênero masculino e (15%) do gênero feminino, sendo uma empresa mais masculina do que feminina.

Em relação à faixa etária de cada grupo, a geração X (de 26 a 35 anos) tem maior percentual, (40%), enquanto a geração Y (de 18 a 26 anos) representa (26%) e a Baby Boomers (acima de 35 anos) tem uma participação de (34%)

Também foi questionado aos participantes o tempo de cada um dentro da organização, e a maior parte dos funcionários (62%) possui entre 1 a 5 anos de serviço, enquanto (0,5%) trabalha a mais de 10 anos na empresa e (33%) possui entre 5 a 10 anos de trabalho.

Quanto ao grau de escolaridade de cada funcionário, a maioria (70%) não possui ensino superior, sendo que dois funcionários não são alfabetizados. Em relação à área de formação daqueles que ingressaram no ensino superior (10%) já concluíram e (13%) estão estudando o ensino superior, e também (0,7%) já fizeram pós, mestrado ou especialização em sua área, as formações são em Ciências Contábeis, Administração, Recursos Humanos, Logística, Engenharia Civil, Engenharia da produção, Biologia, Jornalismo, Direito, Gestão Comercial, Tecnologia da informação, Tecnólogo em alimentos, Gestão da qualidade, entre outras.

Quando questionado o cargo que cada um exerce na empresa, averiguou-se que a maior parte (42%) são operários, contando ainda com três colaboradores no financeiros, quatro fiscais, dois Planejamento e Controle da Produção, um marketing, dois Recursos Humanos, dois na Logística, um no compras, três auxiliares de laboratório, dois Tecnologia de Informação, dois no almoxarifado, dois comercial, dois faturamento, um classificador, dois telefonista/recepção, dez na manutenção, sete na qualidade, dez motoristas/auxiliares, sete na limpeza e seis gestores.

### 4.3 A satisfação no trabalho

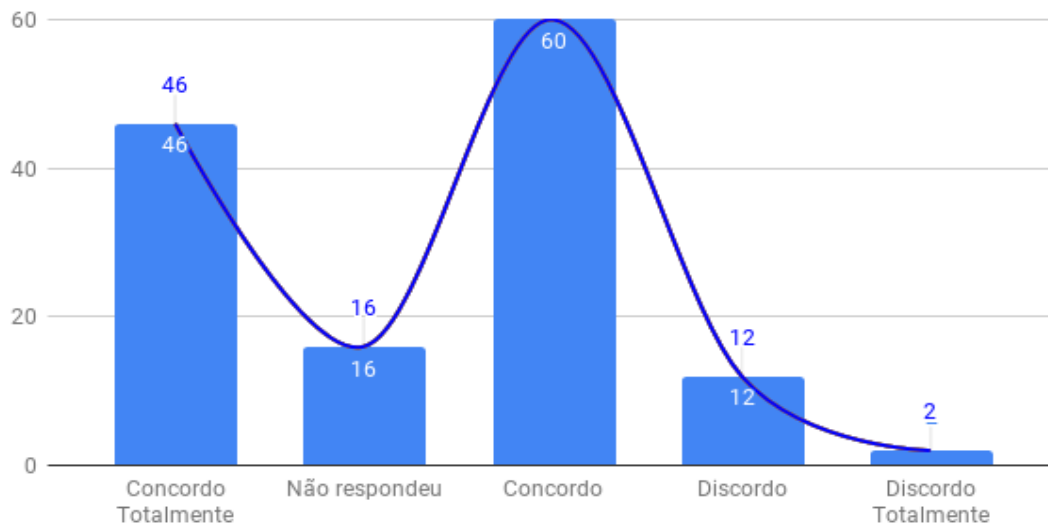
Compõem as cinco dimensões trabalhadas de Siqueira (2008), apresentando o resultado do questionário respondido pelos colaboradores, juntamente com a nota que o gestor deu em relação às dimensões, além de propor melhorias referentes ao tema proposto, se houver necessidade.

#### 4.3.1 Satisfação com os Colegas

O gráfico 01 a seguir retrata os índices das respostas apresentadas pelos colaboradores quanto ao espírito de colaboração entre eles, as amizades demonstradas, o relacionamento e a quantidade de amizades existentes entre os funcionários e o grau de confiança que possuem com seus colegas. Após analisar o resultado dos índices referente à satisfação com os colegas, nota-se que os colaboradores encontram-se satisfeitos a essa dimensão, sendo 46% concordam totalmente com a cooperação que existe entre eles, 60% concordam com que a relação entre eles no setor são de amizade, 16% não responderam, 12% discorda que quando um funcionário comete um erro não é ajudado pelos colegas e 0,2% discorda totalmente se há alguma diferença entre ele como são tratados.

O nível de satisfação entre os colegas é bastante alto ha também uma relação intersetores e a pesquisa também mostra que esse alto grau de satisfação se dá entre os colegas da parte pessoal e profissional, onde os servidores se encontram fora da organização para confraternizações e ate mesmo tem um time de futebol da empresa.

**Gráfico 01: Satisfação com os colegas**

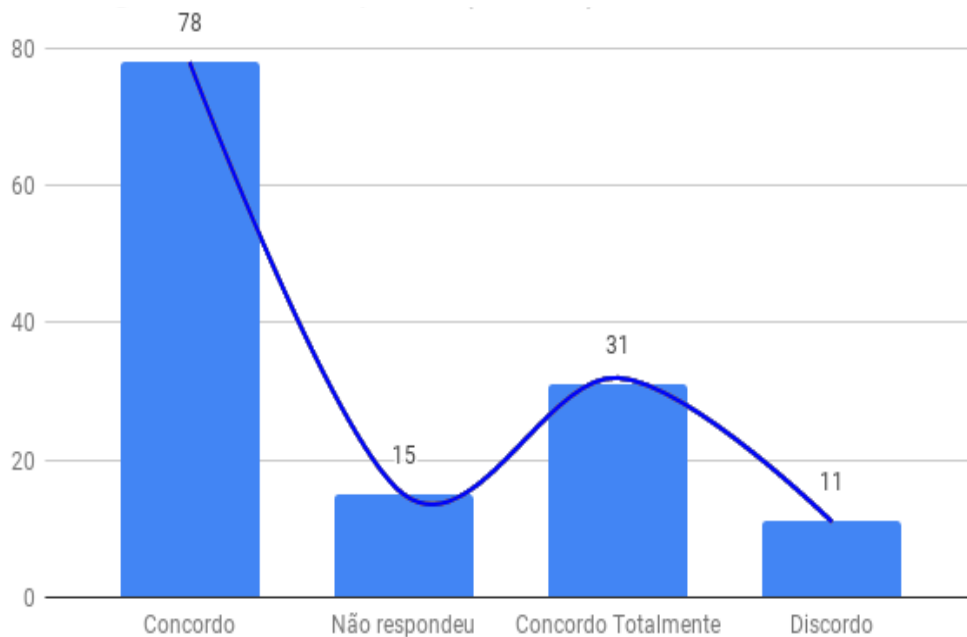


Fonte: Larissa Santos (2019)

#### 4.3.2 Satisfação com salário

O gráfico 02 analisa a satisfação quanto ao salário que o funcionário ganha comparado com o tanto que trabalha, a sua capacidade profissional, ao custo de vida que possui, e o esforço que o funcionário faz para desenvolver seu trabalho. O resultado quanto aos índices em relação ao salário que o funcionário recebe na empresa, aponta que a maioria encontra-se satisfeita, entre 78% concordam que quando conseguem desempenhar bem seu trabalho eles são recompensados, 15% não responderam, 31% concordam totalmente que o quanto eles ganham está relacionado com sua capacidade profissional e seu desenvolvimento na empresa e 11 % discordam que os que eles ganha depende das tarefas que eles fazem.

A pesquisa também mostra que o salário comparado ao custo de vida, os servidores estão muito insatisfeito.

**Gráfico 02: Satisfação com o salário**

Fonte: Larissa Santos (2019)

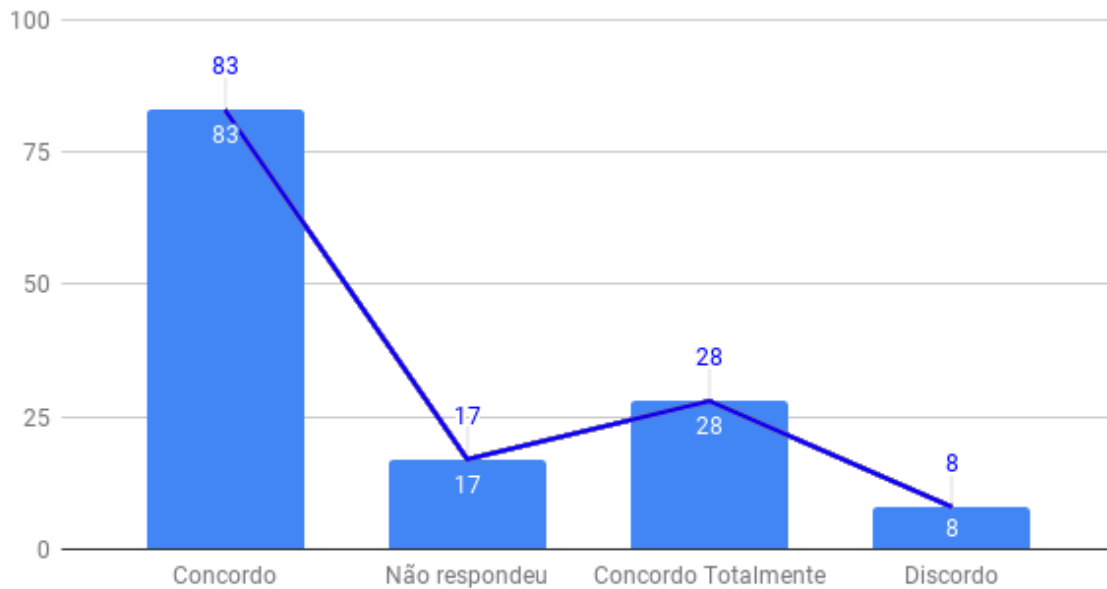
#### 4.3.3 Satisfação com a chefia

No gráfico 03 será investigado se os funcionários estão de acordo com a maneira que o trabalho é organizado pelo gestor, com o interesse do gestor pelo funcionário, se o gestor compreende e trata bem seu colaborador e com a capacidade do gestor como profissional da empresa. Com a análise do gráfico, averiguou-se que a maioria está satisfeita com seu gestor, 83% concorda que o funcionário recebe orientação do gestor para executar suas tarefas, 28% concorda totalmente que o chefe usa as regras da empresa para punir os funcionários, 17% não respondeu e 0,8% discorda que não há um controle e/ ou pressão no trabalho.

Nos resultados obtidos alguns funcionários comentaram uma insatisfação apenas no apoio em que a chefia dá aos seus colaboradores, como reconhecimento e necessidade de ter mais aproximação de suas equipes, tanto para agregar conhecimentos técnicos quanto para ampliação do relacionamento interpessoal. O reconhecimento é um fator bastante importante para o desenvolvimento do servidor e

da organização. Quando o colaborador é reconhecido se sente mais motivado a se empenha e se dedicar as atividades, por isso, o chefe deve trabalhar de forma integrada com seu subordinado, reconhecendo-lhe o mérito.

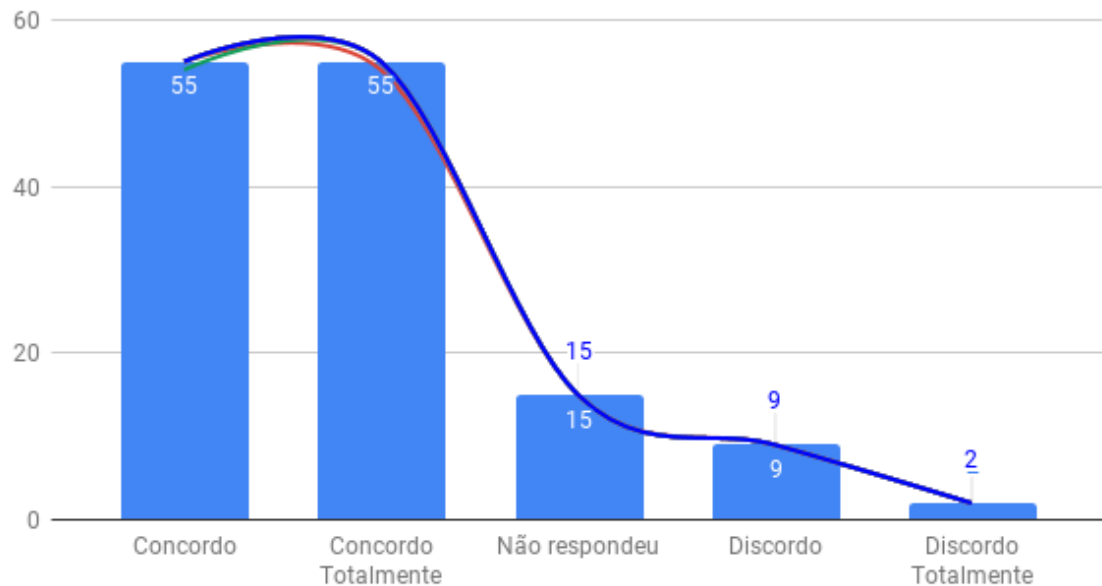
**Gráfico 03: Satisfação com a chefia**



Fonte: Larissa Santos (2019)

#### 4.3.4 Satisfação com a natureza do trabalho

O gráfico 04 a seguir observa o grau de interesse do funcionário com as tarefas que realiza, a capacidade que o trabalhador absorve com o serviço prestado, as preocupações que o trabalho exige, a diversidade das tarefas executadas e o conforto em seu ambiente de trabalho. A interpretação dos índices em relação à natureza do trabalho na organização e conforto mostra que os servidores estão satisfeitos, 55% concordam que tem equipamentos necessários para realizar suas tarefas, 55% concordam totalmente que o ambiente físico de trabalho é agradável, 15% não responderam, 0,9% discordam que na empresa não existe equipamentos que previnam os perigos do trabalho e 0,2% discordam totalmente que a empresa não se preocupa com a saúde dos seus colaboradores. E relatam que a demanda do serviço é bem distribuída não tendo sobrecarga.

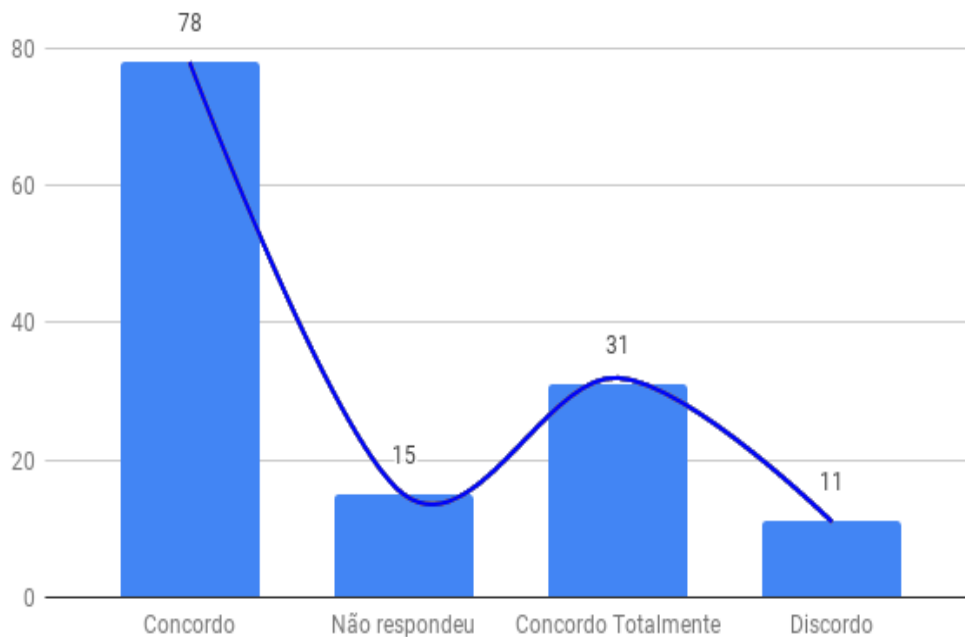
**Gráfico 04: Satisfação com o ambiente de trabalho**

Fonte: Larissa Santos (2019)

#### 4.3.5 Satisfação com benefícios e promoções

O gráfico 05 a seguir observará o nível da satisfação em relação aos benefícios e promoções em que a empresa oferece aos seus colaboradores que são: cesta básica, bônus assiduidade, plano odontológico, plano saúde, participação dos lucros, transporte, vale refeição e um projeto fitness com foco na qualidade de vida e brindes no final do projeto.

O resultado dos índices é positivo, conforme o gráfico todos os colaboradores encontram-se satisfeitos com 78% concordam que são muitos benefícios e que atendem suas demandas, 15% não responderam, 31% concordam totalmente que a empresa auxilia com planejamento financeiro, apoio psicológico, apoio para estudos, aprimoramento técnico e cuidados com a saúde e 11% discorda que para a empresa premiar e/ou promover o funcionário não considera a qualidade do que ele produz.

**Gráfico 05: Satisfação com os benefícios**

Fonte: Larissa Santos (2019)

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após o término do estudo com os funcionários da empresa Infasa Indústria de Farinhas S.A., concluiu-se ao analisar as respostas obtidas nos questionários que os colaboradores estão satisfeitos em relação às cinco dimensões de satisfação de Siqueira (2008): satisfação com colegas, salário, chefia, natureza do trabalho e benefícios.

Ao final pode-se notar que o propósito desse estudo foi alcançado, ao passo que os colaboradores tiveram oportunidade de exporem suas opiniões quanto à satisfação e como eles se sentem referente às dimensões trabalhadas, assim eles puderam perceber sua importância dentro da empresa e que para as mudanças acontecerem depende muito deles mesmos.

O resultado final dessa pesquisa demonstra a necessidade de os gestores conhecerem as necessidades e anseios de seus funcionários, pois, assim, a empresa só tende a ganhar, uma vez que, quanto maior a satisfação dos seus funcionários, mais produtivos eles serão. Percebe-se, por meio dos levantamentos realizados, a

insatisfação e a desmotivação dos funcionários para continuarem trabalhando nessas empresas das variáveis abordadas, as que geram maior insatisfação e implicam diretamente no clima organizacional são: a falta de reconhecimento pelo serviço, a falta de satisfação com os gestores, onde verificado a necessidade da aproximação com a equipe de trabalho.

O diagnóstico do clima organizacional é uma importante ferramenta, pois permite aos gestores avaliar e perceber o comportamento dos funcionários, investigar os fatores ligados à satisfação no trabalho.

É interessante que o resultado dessa pesquisa seja analisado por todos os gestores dos setores com o intuito de entenderem a satisfação dos seus colaboradores, e o que os motiva. É muito importante que eles entendam que em primeiro lugar estão os clientes internos, ou seja, seus colaboradores, pois é a partir da atitude deles que se consegue a satisfação dos clientes externos.

## REFERÊNCIAS

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas Organizações**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

**Recursos humanos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

**Comportamento organizacional**. 2. ed. Pág 192. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: O Capital humano das organizações**. São Paulo: Atlas, 2004.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem psicológica**. São Paulo: Pioneira, 1992, v. 1.

DAVIS Keith; NEWSTROM John W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem psicológica**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 1 ed. 2001.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: atlas, 1999.

GIL, Antonio Carlos. **Técnicas de pesquisa em economia e elaboração de monografias**. 1.ed. São Paulo: atlas, 2000. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Atlas S.A, 2001.

GIAUQUE, D. et al. **Resigned but satisfied: the negative impact of public service motivation and red tape on work satisfaction**. Public Administration, UK, v. 90, n. 1, p. 175-193, 2012.

KANAANE, Roberto. **Comportamento humano nas organizações. O homem rumo ao século XXI**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

KANAANE, Roberto. **Comportamento humano nas organizações**. São Paulo: Atlas S.A., 2011.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 11° ed. São Paulo: Pearson education, 2005.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. São Paulo: Saraiva, 2002.

SAYLES, Leonardo R. & STRAUSS, George. **Comportamento Humano nas Organizações**. 1ª Ed. Ed. Atlas, São Paulo, 1975.

SIQUEIRA, M.M.M, **Medidas do comportamento organizacional: satisfação no trabalho**. São Paulo: Artmed, 2008.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 10.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

## ANEXO A

### ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO COM OS FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA INFASA INDÚSTRIA DE FARINHAS S.A .

Caro Colega!

Estou desenvolvendo meu Trabalho de Conclusão de Curso de Administração, cujo tema trata da satisfação no trabalho. Em vista disso, solicito a sua participação para responder com total sinceridade as questões do questionário abaixo. Quero deixar claro que a identidade de cada um não será revelada, uma vez que estes dados serão utilizados para fins acadêmicos. Obrigada pela cooperação.

Larissa Santos

Acadêmica do curso de Administração da FAG.

#### **I PARTE: Escala de Satisfação no trabalho – EST**

As frases abaixo retratam alguns aspectos do seu trabalho. Aponte o seu grau de satisfação ou insatisfação quanto a cada um. Sua resposta deve ser anotada nos parênteses que antecedem cada frase, em uma escala de 1 a 4 que melhor representa sua resposta.

1= Discordo totalmente

2= discordo

3= Concordo

4= Concordo totalmente

1. ( ) Meu setor é informado das decisões que o envolvem.
2. ( ) Os conflitos que acontecem no meu trabalho são resolvidos pelo próprio grupo.
3. ( ) O funcionário recebe orientação do supervisor (ou chefe) para executar suas tarefas.
4. ( ) As tarefas que demoram mais para serem realizadas são orientadas até o fim pelo chefe.
5. ( ) Aqui, o chefe ajuda os funcionários com problemas.
6. ( ) O chefe elogia quando o funcionário faz um bom trabalho.
7. ( ) As mudanças são acompanhadas pelos supervisores (ou chefes).
8. ( ) As mudanças nesta empresa são informadas aos funcionários.

9. ( ) Nesta empresa, as dúvidas são esclarecidas.
10. ( ) Aqui, existe planejamento das tarefas.
11. ( ) O funcionário pode contar com o apoio do chefe.
12. ( ) As mudanças nesta empresa são planejadas.
13. ( ) As inovações feitas pelo funcionário no seu trabalho são aceitas pela empresa.
14. ( ) Aqui, novas ideias melhoram o desempenho dos funcionários.
15. ( ) O chefe valoriza a opinião dos funcionários.
16. ( ) Nesta empresa, os funcionários têm participação nas mudanças.
17. ( ) O chefe tem respeito pelo funcionário.
18. ( ) O chefe colabora com a produtividade do funcionário.
19. ( ) Nesta empresa, o chefe ajuda o funcionário quando ele precisa.
20. ( ) A empresa aceita novas formas de o funcionário realizar suas tarefas.
21. ( ) O diálogo é utilizado para resolver os problemas da empresa.
22. ( ) Os funcionários realizam suas tarefas com satisfação.
23. ( ) Aqui, o chefe valoriza seus funcionários.
24. ( ) Quando os funcionários conseguem desempenhar bem o seu trabalho, eles são recompensados.
25. ( ) O que os funcionários ganham depende das tarefas que eles fazem.
26. ( ) Nesta empresa, o funcionário sabe por que está sendo recompensado.
27. ( ) Esta empresa se preocupa com a saúde de seus funcionários.
28. ( ) Esta empresa valoriza o esforço dos funcionários.
29. ( ) As recompensas que o funcionário recebe estão dentro das suas expectativas.
30. ( ) O trabalho bem feito é recompensado.
31. ( ) O salário dos funcionários depende da qualidade de suas tarefas.
32. ( ) A produtividade do empregado tem influência no seu salário.
33. ( ) A qualidade do trabalho tem influência no salário do empregado.
34. ( ) Para premiar o funcionário, esta empresa considera a qualidade do que ele produz.
35. ( ) Os funcionários desta empresa têm equipamentos necessários para realizar suas tarefas.
36. ( ) O ambiente de trabalho atende as necessidades físicas do trabalhador.
37. ( ) Nesta empresa, o deficiente físico pode se movimentar com facilidade.
38. ( ) O espaço físico no setor de trabalho é suficiente.
39. ( ) O ambiente físico de trabalho é agradável.
40. ( ) Nesta empresa, o local de trabalho é arejado.
41. ( ) Nesta empresa, existem equipamentos que previnem os perigos do trabalho.

- 42. ( ) Existe iluminação adequada no ambiente de trabalho.
- 43. ( ) Esta empresa demonstra preocupação com a segurança no trabalho.
- 44. ( ) O setor de trabalho é limpo.
- 45. ( ) Os equipamentos de trabalho são adequados para garantir a saúde do empregado no trabalho.
- 46. ( ) Nesta empresa, a postura física dos empregados é adequada para evitar danos à saúde.
- 47. ( ) O ambiente de trabalho facilita o desempenho das tarefas.
- 48. ( ) Aqui, existe controle exagerado sobre os funcionários.
- 49. ( ) Nesta empresa, tudo é controlado.
- 50. ( ) Esta empresa exige que as tarefas sejam feitas dentro do prazo previsto.
- 51. ( ) Aqui, o chefe usa as regras da empresa para punir os funcionários
- 52. ( ) Os horários dos funcionários são cobrados com rigor.
- 53. ( ) Aqui, o chefe pressiona o tempo todo.
- 54. ( ) Nesta empresa, nada é feito sem a autorização do chefe.
- 55. ( ) Nesta empresa exige uma fiscalização permanente do chefe.
- 56. ( ) As relações entre as pessoas deste setor são de amizade.
- 57. ( ) O funcionário que comete um erro é ajudado pelos colegas.
- 58. ( ) Aqui nesta empresa, existe cooperação entre os colegas.
- 59. ( ) Existe integração entre os colegas e funcionários nesta empresa.
- 60. ( ) Os funcionários se sentem à vontade para contar seus problemas pessoais para alguns colegas.

## **II – PARTE - Dados de Identificação**

- 1. Idade: ( ) 18 até 26 anos ( ) 27 até 35 anos ( ) acima de 35 anos
- 2. Sexo: ( ) Feminino ( ) Masculino

## **III – PARTE - Dados Profissionais**

- 1. Tempo de serviço: ( ) Entre 1 à 5 anos ( ) Entre 5 à 10 anos  
( ) Mais de 10 anos
- 2. Grau de escolaridade: ( ) Ensino fundamental completo ( ) Ensino médio completo ( )  
Ensino superior completo ( ) Pós, Mestrado ou especialização.
- 3. Qual a área de formação: ( ) Ciências Contábeis ( ) Administração

☐ Outras:

4. Qual o cargo que exerce: ☐ Financeiro ☐ Fiscal ☐ Faturamento ☐ PCP ☐ TI ☐

Laboratório ☐ Padaria ☐ Qualidade ☐ Limpeza ☐ Comercial ☐ Vendedor ☐

Logística ☐ Compras ☐ RH ☐ Recepção/ telefonista ☐ Almoxarifado ☐ Moega ☐ Envase

☐ Empacotamento ☐ Moagem ☐ Pré –mistura.