UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

LOURIVAL DE LUCENA GALVÃO NETTO

SATISFAÇÃO NO TRABALHO: um estudo de caso em uma empresa de limpeza urbana da região agreste de Pernambuco

CARUARU
2019

LOURIVAL DE LUCENA GALVÃO NETTO

SATISFAÇÃO NO TRABALHO: um estudo de caso em uma empresa de limpeza urbana da região agreste de Pernambuco

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Profº. Dr. Mario Rodrigues dos Anjos Neto

CARUARU

2019

Catalogação na fonte:
Bibliotecária – Paula Silva - CRB/4 - 1223

G182s Galvão Netto, Lourival de Lucena.
Satisfação no trabalho: um estudo de caso em uma empresa de limpeza urbana da região agreste pernambucano. / Lourival de Lucena Galvão Netto. - 2019.
79 f.; il.: 30 cm.

Orientador: Mario Rodrigues dos Anjos Neto.
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA, Administração, 2019.
Inclui Referências.

1. Satisfação no trabalho - Pernambuco. 2. Limpeza urbana - Pernambuco. 3. Qualidade de vida – Pernambuco. 4. Empregados de limpeza. I. Anjos Neto, Mario Rodrigues dos (Orientador). II. Título.

CDD 658 (23. ed.) UFPE (CAA 2019-329)

LOURIVAL DE LUCENA GALVÃO NETTO

SATISFAÇÃO NO TRABALHO: um estudo de caso em uma empresa de limpeza urbana da região agreste de Pernambuco

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovado em: 18/12/2019

BANCA EXAMINADORA

_____

Profº. Dr. Mario Rodrigues dos Anjos Neto (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco

_____

Profº. Dr. Nelson da Cruz Monteiro Fernandes (examinador interno)
Universidade Federal de Pernambuco

_____

Profº. Me. Carlos Henrique Michels de Sant Anna (examinador externo)
Universidade de Pernambuco

A Deus, a minha família e amigos.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente quero agradecer ao meu DEUS, Emanuel, que sempre esteve ao meu lado, que me protegeu nas idas e vindas da faculdade a noite, e que sempre me ajudou nos momentos de dificuldades, desânimos, tristezas e dor, inclusive me dando forças para ser fiel aos seus mandamentos, principalmente aquele que o Senhor pediu para nos lembremos, o sábado, que está fundamentada em Êxodo 20:8-11 e que é causa de tanta perseguição para os que são fiéis.

Quero registrar os meus agradecimento a minha mão Mary Audeny Brito de Lucena e ao meu pai Lourival de Lucena Galvão Filho, as minhas irmãs Lara Rayanne e Alponyra Ruanna, a tia Quiterinha, minha segunda mãe, a vovó Vitoria e Vovô Brito, aos meus tios e tias, em especial a tio Fefinho e tia Alcione, ao pequeno Brian que em sua inocência em vários momento me deu força, aos meus irmãos Britinho, Fidel, Christopher, Remo, Gilberto, Anderson, Augusto, Gustavo e André, que sempre estiveram ao meu lado quando precisei, enfim esse agradecimento se estende a toda a minha família e amigos que de alguma forma contribuíram para essa conquista.

Também quero agradecer aos meus professores que em vários momentos me ajudaram, em especial a Elizabeth, Silvana, Lindenberg, Marianny, Ricardo, Elielson e Nivaldo, também quero registrar meu agradecimento ao Professor Mário dos Anjos que me ajudou nesse trabalho, a Elias Junior, um irmão que a universidade me deu, a Bruna Bastos que em vários momentos esteve ao meu lado me ajudando, quero também registrar meus agradecimentos a todos os meus professores, desde criança na Escola Santa Inês, passando pelo Colégio Dimensão e pelo Colégio Diocesano de Caruaru, que contribuíram para que pudesse chegar até aqui.

Por fim gostaria de agradecer ao Ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva pela interiorização das universidades públicas, em especial ao Centro Acadêmico do Agreste, e ao prefeito de Catende-PE, Josibias Cavalcanti, que durante parte da minha graduação forneceu transporte gratuito a todos os estudantes universitários da cidade.

O justo viverá pela fé!

RESUMO

O presente trabalho consiste em um estudo realizado em uma empresa de limpeza urbana no estado de Pernambuco com o objetivo de analisar a percepção dos varredores de rua sobre a satisfação no trabalho. Para tanto foi feito um estudo quantitativo, descritivo e transversal, no qual utilizou-se um questionário como instrumento de coleta de dados, que foi adaptado ao modelo (Escala de satisfação no trabalho) proposto por Siqueira, em que os respondentes expressaram suas opiniões de acordo com a sua percepção em relação as 6 dimensões de satisfação no trabalho. Quanto a análise dos dados evidenciou-se que existe insatisfação em uma das dimensões, indiferença em uma outra e nas quatro restantes os funcionários expressaram estarem satisfeitos, sendo assim foi proposto neste trabalho algumas alternativas para a empresa, de modo que venha melhorar a qualidade de vida e satisfação no trabalho dos varredores e consequentemente a imagem e produtividade da organização, conforme apresentado no referencial teórico.

Palavras-chave: Satisfação no trabalho, Varredores de rua, Limpeza urbana, Qualidade de vida.

ABSTRACT

The present work consists of a study carried out in an urban cleaning company in the state of Pernambuco with the aim of analyzing the perception of street sweepers about job satisfaction. To this end, a quantitative, descriptive and cross-sectional study was carried out, in which a questionnaire was used as a data collection instrument, which was adapted to the model (Scale of job satisfaction) proposed by Siqueira, in which the respondents expressed their opinions of according to their perception of the 6 dimensions of job satisfaction. As for the analysis of the data, it was evidenced that there is dissatisfaction in one of the dimensions, indifference in another and in the remaining four, the employees expressed being satisfied, so it was proposed in this work some alternatives for the company, in order to improve the quality of life and job satisfaction of the sweepers and consequently the organization's image and productivity, as presented in the theoretical framework.

Keywords**:** Job satisfaction, Street sweepers, Urban cleaning, Quality of life.

SUMÁRIO

1	**INTRODUÇÃO**	**11**
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA	11
1.2	JUSTIFICATIVA	11
1.3	PERGUNTA DE PESQUISA	12
1.4	OBJETIVOS DA PESQUISA	12
1.4.1	Objetivo Geral	12
1.4.2	Objetivos específicos	13
2	**ORIGEM E EVOLUÇÃO HISTÓRICA**	**14**
2.1	CONCEITO, FONTES E PREVENÇÃO DO STRESS	15
2.1.1	Conceito	15
2.1.2	Fontes Potenciais de Estresse	16
2.1.3	Prevenção e Controle	18
2.2	CONDIÇÕES DE TRABALHO	19
2.2.1	Uso e Desenvolvimento de Capacidades	20
2.2.1.1	Oportunidade de Crescimento e Segurança	21
2.2.1.2	Integração Social na Organização	22
2.2.1.3	Constitucionalismo	23
2.2.1.4	O Trabalho e o Espaço Total de Vida	24
2.2.1.5	Relevância Social do Trabalho na Vida	24
2.3	A MOTIVAÇÃO AO COLABORADOR	25
2.3.1	Conceito da motivação	27
2.3.2	Teoria sobre Motivação	28
2.3.3	Hierarquia das necessidades humanas	28
2.4	Ambiente organizacional	31
2.4.1	Bem estar no trabalho	31
2.5	SATISFAÇÃO NO TRABALHO	32
2.5.1	Autonomia	35
2.5.2	Competência	36
2.5.3	Relacionamento	37
3	**METODOLOGIA**	**41**

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA 41
3.2 UNIVERSO DA PESQUISA 42
3.3 POPULAÇÃO EM ESTUDO E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS 42
4 ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS 44
4.1 INTRODUÇÃO 44
4.2 PERFIL DO COLABORADOR 44
4.2.1 Gênero 44
4.2.2 Estado Civil 45
4.2.3 Faixa etária 45
4.2.4 Número de filhos 46
4.2.5 Escolaridade 46
4.2.6 Renda Familiar 47
4.3 ANÁLISE DAS PERCEPÇÕES A RESPEITO DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO DE ACORDO COM A EST 47
4.3.1 Afirmativa 1 48
4.3.2 Afirmativa 2 49
4.3.3 Afirmativa 3 50
4.3.4 Afirmativa 4 51
4.3.5 Afirmativa 5 52
4.3.6 Afirmativa 6 53
4.3.7 Afirmativa 7 54
4.3.8 Afirmativa 8 55
4.3.9 Afirmativa 9 56
4.3.10 Afirmativa 10 57
4.3.11 Afirmativa 11 58
4.3.12 Afirmativa 12 59
4.3.13 Afirmativa 13 60
4.3.14 Afirmativa 14 61
4.3.15 Afirmativa 15 62
4.3.16 Afirmativa 16 63
4.3.17 Afirmativa 17 64
4.3.18 Afirmativa 18 65

4.4 ANALISE DA DIMENSÕES 66
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS 67
5.1 CONCLUSÃO 67
5.2 PROPOSTAS DE MELHORIAS 68
REFERÊNCIAS 69
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO SOBRE SATISFAÇÃO NO TRABALHO 78

1 INTRODUÇÃO

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

A satisfação no trabalho está diretamente relacionada ao desempenho do funcionário e consequentemente da empresa. Em busca de uma imagem melhor, de mais qualidade e produtividade, e crescimento financeiro muitas empresas tem voltado os olhares para essa questão, contudo ainda existem organizações que fecham os olhos para essa questão.

Satisfação no trabalho é uma variável de atitude que representa como uma pessoa se sente em relação ao seu trabalho de forma geral e em seus vários aspectos. Em poucas palavras, satisfação no trabalho é o quanto as pessoas gostam do que fazem. Ainda para o autor, a satisfação no trabalho tem sido um fator causador de importantes realizações por parte dos funcionários, melhor desempenho no trabalho e do melhoramento da saúde e aumento da expectativa de vida (KWASMICKA, 2005).

Por tanto, é de fundamental importância para as organizações entender essas questões e tentar identificar o nível de satisfação de seus funcionários, visto que políticas voltadas para essa questão tende a trazer benefícios para ambas as partes. O inverso também é verdadeiro, quando a empresa não se importa com essa questão todos saem perdendo, pois o trabalhador torna-se menos eficiente e como consequência a instituição também. Sendo assim esse estudo tem o objetivo em avaliar a satisfação no trabalho de varredores de rua de uma empresa de limpeza urbana no Agreste de Pernambuco.

1.2 JUSTIFICATIVA

A maioria das organizações focam a obtenção de lucro, sendo essa a principal razão de sua existência, por essa razão muitas empresas deixam de investir nos funcionários, que nesses casos não são vistos como parte diretamente ligada a melhoria dos resultados produtivos e financeiros, por tanto são vistos como máquinas que devem cumprir com a sua função nas especificações do contrato.

Esse tipo de postura por parte dos gestores pode levar os trabalhadores a insatisfação, incorrendo em prejuízos, seja por uma produtividade aquém, faltas, atrasos e doenças, seja por não zelar pelos equipamentos da empresa que terão uma vida útil menor que o esperado, enfim as possibilidades são variadas. O contrário também é verdadeiro, quando um colaborador está satisfeito a tendência é que ele se torne mais produtivo, adquirindo características como assiduidade e pro-atividade.

A limpeza urbana é uma atribuição da administração pública municipal, com a possibilidade de terceirização da atividade muitas empresas tem atuado nessa área. Sendo assim as empresas que são contratadas executam as atividades sob supervisão da contratante, nesse contexto entram os varredores de rua, alvo do presente estudo.

A função de varredor de rua, popularmente conhecida como gari, é rodeada de estereótipos e preconceitos, que associados as condições de trabalho podem gerar insatisfação e estresse no empregado, trazendo várias consequências para a organização como o aumento dos custos com assistência médica, rotatividade, absenteísmo e violência no local de trabalho, além dos prejuízos que podem ser causados ao funcionário no convívio social. Diante do exposto, fica claro a importância de estudar a satisfação no trabalho para que se possa buscar melhorias para a organização e para os colaboradores.

1.3 PERGUNTA DE PESQUISA

A pergunta que norteou o desenvolvimento da pesquisa foi:

Como os varredores de rua avaliam a satisfação do trabalho em uma empresa de limpeza urbana no agreste de Pernambuco?

1.4 OBJETIVOS DA PESQUISA

1.4.1 Objetivo Geral

Avaliar a percepção dos colaboradores acerca da satisfação no trabalho na empresa.

1.4.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos dessa pesquisa são:

- Identificar fatores que influenciam a satisfação no trabalho dos varredores de rua em empresas de limpeza urbana.
- Mensurar a satisfação no trabalho dos varredores de rua da empresa.
- Propor melhorias.

2 ORIGEM E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

Por um longo período o trabalho era realizado com o objetivo de sobrevivência, para produzir a própria comida, moradia e condições básicas para se viver, mais tarde com a chegada da agricultura, a produção aumentou, e o que era excedente ao consumo próprio passou a ser utilizado como moeda de troca, logo, quanto mais se produzia além do consumo, mais abundante o indivíduo era, sendo assim os agricultores foram surgindo e almejando produzir cada vez mais e como consequência surgiu-se a escravização de pessoas, após esse período entramos na revolução industrial, no qual um novo modelo era utilizado.

Quando observamos todo o histórico do surgimento do trabalho, fica clara a relação do mesmo, com a qualidade de vida do indivíduo, no qual, aqueles que não tinham seus direitos humanos e necessidades básicas respeitadas não eram amplamente satisfeitos com a vida em si, viviam para trabalhar.

Segundo Hunt (2002) a evolução no conceito de Qualidade de Vida no Trabalho passou a ser percebida à medida que pesquisas e intervenções nas organizações eram realizadas. Inicialmente, QVT (qualidade de vida no trabalho) foi definida em termos de percepção das pessoas em relação ao trabalho, particularmente resultados individuais relacionados à satisfação com as tarefas e saúde mental. Desta forma, o foco era dirigido, às consequências sofridas pelas pessoas na experiência do trabalho e à forma de enriquecer tal atividade com vistas à satisfação de necessidades individuais.

Ainda de acordo com os mesmos autores, com o progresso dos estudos sobre o tema, posteriormente a QVT foi criada como uma aproximação, modo a ser estabelecida em teor de maneiras particulares utilizadas para refazer o serviço, como a melhoria de funções e obrigações, dentre outros. Prontamente surgiu a explicação de QVT como uma mobilização, um pensamento a ser originado em ocupação de seus princípios sociais racionais com a aplicação das condições da administração participativa e democracia industrial.

2.1 CONCEITO, FONTES E PREVENÇÃO DO STRESS

Vivemos em sociedade, não como opção, mas como imposição em virtude da nossa própria condição de ser humano. A pessoa isolada, totalmente independente dos outros, é um sonho, não existe. Poderia dizer que o nosso viver só é possível na convivência. Para alcançar nossos objetivos temos como condição necessária o realizar dentro de um meio social. Estamos destinados a uma constante interação com os outros, a concordar ou discordar de alguém, o que gera conflitos, tensões, stress.

Conviver no cotidiano das empresas com pessoas de temperamentos diferentes do que esperávamos em nosso projeto de vida torna-se um desafio a sobrevivência do modo de ser, de pensar e de manter o nosso bem-estar. Tal realidade pode levar o indivíduo ao stress.

2.1.1 Conceito

Em 1936 foi elaborada a primeira definição de estresse por Selye. (Helman, 1994; Gasparini & Rodrigues, 1992). Definindo como o nível de desgaste total provocado pela vida. Selye (1959).

De acordo com Marras e Veloso (2012) estresse é entendido como o resultado de um processo ou como o próprio processo, sendo um processo o estresse compreende as reações biológicas e psicológicas do indivíduo e as ações decorrentes para lidar com o estressor, visto que se trata de uma ameaça real, percebida ou construída no meio social.

Sendo assim o estresse pode causar inúmeros prejuízos a saúde do colaborador, afetando o seu desempenho no trabalho, seus relacionamentos, inclusive familiar, gerando insatisfação e baixa qualidade de vida, visto que se trata de reações que se tem frente a algum tipo de ameaça ou a um desgaste causado pelas circunstancias da vida.

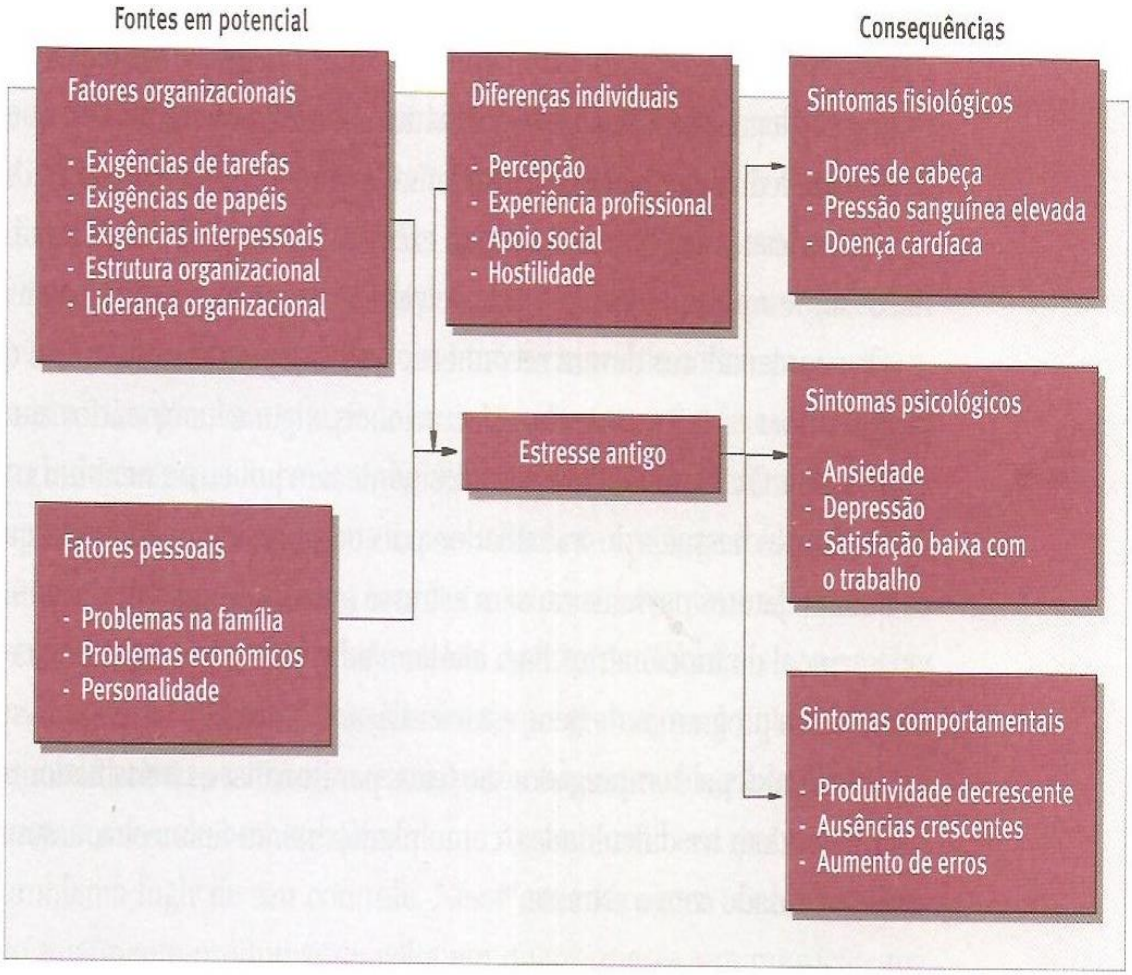
2.1.2 Fontes Potenciais de Estresse

O stress não é uma doença em si, mas sim um causador de doenças, para Delboni (1997) a tensão emocional e física, sentida constantemente, leva ao estado de stress, que, como a maioria das doenças não ocorre de uma hora para outra. Ela vai lentamente se instalando e, quando nos damos conta é muito mais difícil reverter o processo.

Para Wolt *et.al* (2013, p. 238) “níveis altos de estresse implicam mudanças no metabolismo, taxas crescentes de batimento cardíacos e descompasso da respiração, pressão sanguínea alta, dores de cabeça”.

A figura a seguinte apresenta uma listagem de fatores estressores na vida das pessoas.

Figura 1. Fontes Potencialmente Causadoras de Estresse



Fonte: Wolt *et.al* (2013, p. 238).

Segundo Wolt *et.al* (2013) diversos são os fatores presentes dentro de uma organização que podem chegar a causar o denominado estresse, dessa maneira, toda a pressão para que se evite os erros ou para que se termine as devidas tarefas em um determinado período do tempo considerado limitado, acompanhado ainda, por um supervisor que se apresenta como um chefe exigente, sendo esses apenas alguns exemplos.

Medo e raiva mal trabalhados são os sentimentos que mais colaboram para o surgimento do stress. A sociedade incentiva o poder, fazendo com que as pessoas se sintam impulsionadas a ganhar sempre. Por outro lado, o medo de perder existe como um fantasma que nos persegue e com o qual estamos sempre disputando. Muitos são os fatores geradores de stress, alguns independem de nós, em outros somos os principais responsáveis.

A seguir alguns fatores organizacionais geradores de Stress: Metas impossíveis; Chefes mal preparados; Comunicação deficiente; Administração inadequada; Objetivos não claros por parte da empresa; Deficiência de material de trabalho.

Não só fatores dentro das organizações que provocam o estresse, questões externas (sociais, familiares) atrapalham muito a vida dos trabalhadores, no seu comportamento e desempenho.

Alguns fatores são muito relevantes na questão do estresse no trabalho, vindo de fora para dentro da empresa, segundo Fincato (2010) esses fatores são aqueles que ocorrem independentemente da nossa vontade. Podem ser considerados aspectos externos, pois somos submetidos a eles, não importando a nossa vontade. Encontram-se nesse grupo fatores de ordem política, econômica, financeira, de relacionamento e familiar.

Para Chiavenato (2009) existem duas fontes principais de estresse no trabalho: causas ambientais e causas pessoais. As causas ambientais envolvem uma variedade de fatores externos e contextuais que podem conduzir ao estresse no trabalho. Inclui a programação de trabalho intensivo, falta de tranquilidade no trabalho insegurança no trabalho, fluxo intenso do trabalho, número e natureza dos cientes internos ou externos a serem atendidos.

2.1.3 Prevenção e Controle

No que se refere as organizações, cabe aos dirigentes de empresas desenvolverem atitudes e programas específicos que possam minimizar o efeito dos fatores sociais e organizacionais causadores de stress nos funcionários.

A administração dos conflitos também ocupa papel importante nesse quadro, Correa (2010), discorre que a empresa deve estar atenta e aberta para entender que os conflitos fazem parte do dinamismo social, e procurar, colocar essa situação emocional em níveis saudáveis, sintonizando os objetivos do indivíduo com os da empresa.

Outros fatores, como a prática de exercícios diários nos intervalos do expediente (ginástica laboral), e a utilização de técnicas de relaxamento, podem colaborar para que a pessoa coloque a energia a seu favor. (CORREA, 2010).

Mudanças de comportamento consentem em uma melhoria para lidar com causas para o stress que estão no ambiente de trabalho, especialmente, no qual se tem o incentivo com vínculos humanos, apoiado em eventos no enaltecimento e contemplação de pessoas. As pessoas precisam dedicar no combate primário, tal qual para diretores, chefes como os empregados como um todo. Pois vários fatores estimulam o estresse como: desacordos que não são coordenados, a ausência de comando, a dúvida e a insegurança.

Condições adequadas de higiene e limpeza são prioritárias para que os funcionários possam desempenhar corretamente suas tarefas. O fornecimento de uniformes e a existência de chuveiros são medias que podem ser tomada por algumas empresas.

A estrutura física de uma empresa é o espelho dela própria, para Bergamini (1997) locais de trabalho claros, arejados, bem-iluminados, mobiliados adequadamente e limpos, contribuem para desempenho melhor das atividades, além de fornecerem condições mais saudáveis de trabalho. Questões assim devem ser colocadas em primeiro plano nas ações das organizações.

Relações cooperativas, recompensadoras e agradáveis com os colegas; Não tentar forçar mais do que cada um pode fazer; Relações construtivas e eficazes com o gerente; Compreender os problemas do chefe e ajudá-lo a compreender os seus; Negociar com o gerente metas realísticas para o trabalho; Estar preparado para

propor metas, apesar daquelas que lhe foram impostas; Estudar o futuro e aprender como se defrontar com eventos possíveis; Encontrar tempo para desligar-se das preocupações e relaxar; Andar pelo escritório para manter a mente tranquila e alerta.

2.2 CONDIÇÕES DE TRABALHO

As Condições de trabalho estão relacionadas ao grau de satisfação do funcionário quanto a sua jornada de trabalho, que está relacionado também ao ambiente no qual esse funcionário está exposto durante a sua jornada de trabalho, se o ambiente físico não oferece nenhum tipo de risco físico, nem riscos à saúde muito menos a vida dos trabalhadores com a ausência da insalubridade, nenhum funcionário deve estar exposto a situações físicas ou psicológicas que o coloquem em risco ou que ultrapassem as horas de trabalho que prejudicam a saúde, essas condições de trabalho oferecidas pelas empresas constitui um parâmetro de grande importância.

Para se determinar a jornada deve-se levar em conta as leis trabalhistas, a necessidade das empresas, o volume de atividades e a exposição física e mental dos funcionários no comprimento dessas atividades. Deve-se reduzir a carga horária em atividades que precisam de muita concentração ou que estressam muito os funcionários. Segundo a CLT (Consolidações das Leis do Trabalho) o cargo de telefonista, por exemplo, não pode exceder a carga horária de 36 horas semanais.

Oferecer um espaço apropriado para a realização das atividades laborais é dever de toda empresa e deve ser cumprida a linha da risca, cuidando assim da segurança e saúde dos funcionários da empresa.

Para o autor a seguir, segurança do trabalho é:

> “Conjunto de medidas técnicas, educacionais, médicas e psicológicas utilizadas para prevenir acidentes, seja eliminando condições inseguras do ambiente, seja instruindo ou convencendo as pessoas da utilização de práticas preventivas. Ela é indispensável ao desempenho satisfatório do trabalho”. (CHIAVENATO, 2009, p. 338).

Snell e Bohlander (2010, p. 440) dizem que “uma empresa mais orientada para os custos reconhece a importância de evitar, sempre que possível, acidentes de trabalho e doenças.” Segundo esses autores, seria muito mais rentável para as empresas investir em programas de saúde e segurança, já que os custos com acidades ou doenças são bem maiores do que com esse tipo de programas.

2.2.1 Uso e Desenvolvimento de Capacidades

Para que se desenvolvam habilidades e capacidades nos trabalhadores é preciso que o trabalhador seja mais autônomo, e que ao mesmo tempo ele utilize múltiplas atividades, que ele seja muito bem informado e que tenha perspectiva de crescimento profissional. Nos dias atuais, as empresas estão muito atentas às características dos candidatos na hora de contratar um profissional, pessoas que são proativas, que consigam ter bom convívio em grupo, disposição para a aprendizagem, possuam espírito de liderança, agilidade, e outras características especificas, são muito mais valorizadas.

> As habilidades básicas estão se tornando qualificações essenciais para as ocupações, causando profundas implicações na qualidade dos produtos, no atendimento aos clientes, na eficiência interna e na segurança ambiental e no local de trabalho (SNELL & BOHLANDER, 2010, p. 285).

Como no mercado atual, pessoas com tais características são muito difíceis de serem encontradas, as empresas acreditando na qualidade de seus funcionários, e pela facilidade de já ter uma pessoa que convive com o ambiente de trabalho, tem investido em treinamento e desenvolvimento da sua equipe de trabalho.

O treinamento pode envolver a transmissão de conhecimentos específicos relativos ao trabalho, atitudes diante de aspectos da organização, da tarefa e do ambiente, assim é possível envolver o desenvolvimento de habilidades e competências. (CHIAVENATO, 2009). O mesmo autor ainda relata que os principais objetivos de um treinamento são:

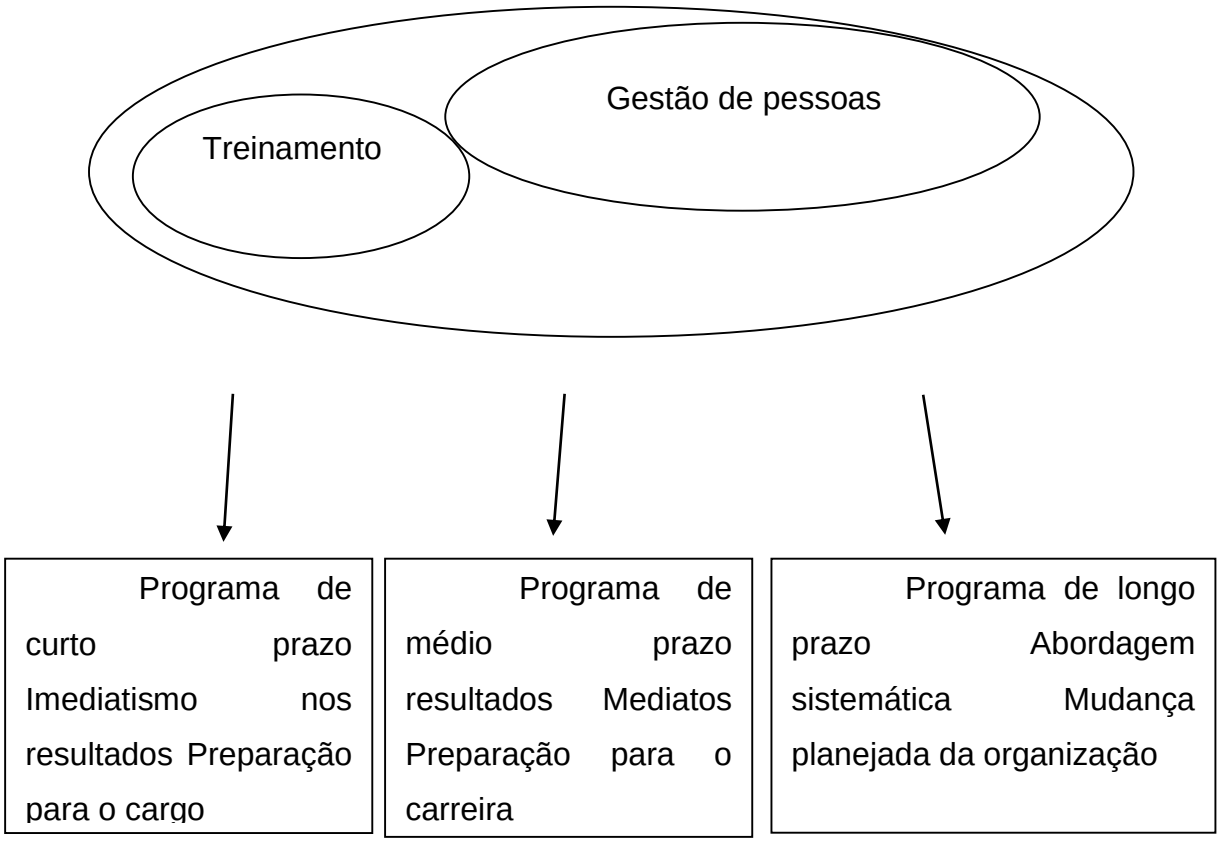
> Capacitar os funcionários para que eles possam de imediato realizar diversas atividades do cargo; Oferecer condições para que os funcionários possam estar sempre crescendo não só profissionalmente, mas pessoalmente também, para que eles possam exercer não só as funções do seu cargo, mas que possa futuramente exercer funções mais elevadas e complexas. Criar um ambiente de trabalho mais satisfatório e aumentar a motivação dos funcionários, mudando pequenas atitudes, para que eles estejam prontos para novas mudanças nas técnicas de gestão. (CHIAVENATO, 2009, p. 57)

O desenvolvimento de pessoal representa um conjunto de atividades e processos cujo objetivo é explorar o potencial de aprendizagem e a capacidade

produtiva do ser humano nas organizações. Visa à aquisição de novas habilidades e novos conhecimentos e à modificação de comportamentos e atitudes. Para os autores, “procura definir métodos e procedimentos que possibilitem maximizar o desempenho profissional e elevar os níveis de motivação para o trabalho” (TACHIZAWA, FERREIRA; FORTUNA, 2006, p. 219).

A imagem, apresentada na figura 2, facilita a visualização do treinamento.

Figura 2. Os estratos de treinamento, desenvolvimento de pessoal e desenvolvimento organizacional.



Fonte: Adaptado Chiavenato, 2009.

2.2.1.1 Oportunidade de Crescimento e Segurança

Oportunidade de crescimento e segurança é vista como uma oportunidade de crescimento, tanto pessoal como profissional, de ter uma carreira estável e se sentir

seguro nela. É dar chances para que os empregados possam crescer profissionalmente, tendo assim um aumento de salário e sucessivamente aumento da na qualidade de vida, tendo também estabilidade financeira, e a possibilidade que esses profissionais tem adquirir novos conhecimentos.

O ser humano possui muitas necessidades, estudioso clássico Fernandes (1996), elaborou uma pirâmide onde estão relacionados às necessidades do homem em cinco categorias. Dentre essas cinco categorias, estão relacionadas as necessidades de segurança e de auto realização.

A segurança no ambiente empresarial é o interesse da organização em manter seu funcionário, dessa forma o empregado passa a ter mais estabilidade em seu emprego, assim o profissional trabalha com mais ímpeto sabendo da sua importância e que a empresa o quer trabalhando nela, este e um dos motivos mais importante que determinam se o funcionário vai ou não permanecer na empresa. Empregados que não possuem essa estabilidade, tendem a se sentir inseguros, e possivelmente, acabam procurando outros empregos como segundo plano. Um exemplo bem claro disso é o fato de que muitas pessoas preferem cargos públicos.

A auto realização é uma ideia mais complexa, e dificilmente um funcionário vai estar completamente feliz. O homem está constantemente buscando o crescimento e realização pessoal, o que está diretamente ligado ao seu trabalho. Por isso é muito importante que as empresas possuam um plano de carreira e estratégia profissional para seus funcionários, para que assim eles possam se sentir motivados a se destacarem dos demais, obtendo esse crescimento profissional.

2.2.1.2 Integração Social na Organização

A integração social nas organizações é constituída pela igualdade de oportunidades, senso de comunidade e qualidade de relacionamentos. O ambiente de trabalho e visto como um local de interação social, e envolve principalmente a consciência dos colaboradores de todos os seus trabalhos são muito importantes para o sucesso na empresa, e que ninguém consegue o sucesso sozinho.

É interessante que todos saibam que cada setor é interdependente, fazendo assim que ninguém se sinta inferior ou superior aos demais. Criar um meio de fácil

comunicação entre operários e alta gestão pode tender os esforços de todos para um objetivo comum.

Além do que, quando se tem relacionamentos saudáveis, onde não exista nenhuma diferenciação seja por raça, idade, sexo ou poder aquisitivo, é uma maneira de conhecimento organizacional, porque você acaba eliminando alguns problemas desnecessários, e cria-se um grupo onde cada um pode agregar no desenvolvimento do trabalho, por exemplo: organização feminina com a força física masculina, a facilidade de entender e manusear tecnologia dos jovens com a sabedoria e conhecimento dos mais experientes.

2.2.1.3 Constitucionalismo

O dever de toda empresa é garantir o direito dos trabalhadores de acordo com a legislação, as empresas devem cumprir as leis trabalhistas rigorosamente respeitando-as dentro da organização, até porque um simples descumprimento dessas leis pode trazer custos que a empresa não previa, custos como indenizações e multas.

É muito importante também que no ambiente de trabalho o profissional tenha todo o direito de ser resguardar e se reservar quanto às questões pessoais, tendo a sua privacidade pessoal em relação ao grau de exposição dos trabalhadores, mas se o profissional sentir a vontade de se expressar em um determinado contexto, ele deve ser ouvido e respeitado, sem nenhum tipo de preconceito, garantindo assim sua liberdade de expressão.

Para que se possa garantir a decência no trabalho e a ordem, é preciso que se crie um regulamento interno, que precisa ser seguido por todos os colaboradores, incluindo os superiores. Bons exemplos precisam vir de pessoas que estão em cargos superiores, se a gerencia não adota esse tipo de prática e fica imposto somente aos funcionários o cumprimento das regas, muito possivelmente, o regulamento interno causará alguns conflitos, visto que está sendo aplicado apenas em parte da organização.

2.2.1.4 O Trabalho e o Espaço Total de Vida

Muitas vezes o trabalho ocupa boa parte da vida extra organização dos funcionários, isso atrapalha muito o tempo que essas pessoas têm para aproveitar a família e o tempo para o lazer e convivência em sociedade, a empresa tem que se organizar de tal modo que o colaborador seja produtivo no horário de trabalho e fique livre no tempo em que não está trabalhando, esse critério existe para que a empresa possa balancear o tempo de trabalho e o tempo que o funcionário tem para se dedicar a outras atividades de sua vida pessoal.

Nenhuma pessoa consegue ter uma boa qualidade de vida tendo sua dedicação total só no trabalho, da mesma forma não é possível produzir bem tratando a todo tempo apenas de assuntos pessoais, esse balanceamento é necessário pois viver sem trabalhar significa viver sem recursos para garantir que sejam supridas as necessidades da família ou lazer, por outro lado viver dedicado somente ou trabalho significa vive para trabalhar, sem tirar nenhum tempo para as coisas que realmente dão prazer, coisas como estar em família, amigos ou em lazer.

Por isso é muito importante que as empresas garantam que seus funcionários tenham essas condições, para que eles possam investir seus esforços no trabalho, mas também em suas coisas particulares, condições como: horário fixos, pouca nenhuma mudança geográfica, uma carga de trabalho onde o funcionário seja capaz de cumprir no horário de trabalho, para que ele não precise levar trabalho para casa, atrapalhando assim outras atividades do funcionário.

2.2.1.5 Relevância Social do Trabalho na Vida

Relevância social tem relação com a imagem das organizações, com a responsabilidade social pelos serviços com a comunidade e com seus empregados, quando uma empresa age de forma irresponsável, faz com que a cada dia mais os seus empregados estejam insatisfeitos com o valor do seu trabalho e carreira, afetando assim a sua produtividade e autoestima.

Tem extrema importância quando a empresa é transparente no seu papel social dentro da comunidade, seja com projetos de preservação ao meio ambiente, com

projetos sociais, com projetos que facilite a inserção de deficientes físicos no mercado de trabalho, entre outros exemplos.

São muitos os indicadores de QVT. O que não significa que a empresa deva seguir todas, porém alguns são indispensáveis, critérios como condições de trabalho e constitucionalismo são garantidos por lei, outro critério muito importante é a compensação justa, entre outros que também são muito importantes, e que podem variar de acordo com os objetivos organizacionais. Cada empresa deve criar sua própria metodologia com o objetivo de oferecer uma boa qualidade de vida aos seus empregados.

2.3 A MOTIVAÇÃO AO COLABORADOR

Um colaborador que está desmotivado no local de trabalho, certamente não desenvolverá um bom desempenho e não estará colaborando para o crescimento da empresa, em nenhum dos aspectos, nem financeiro, nem produtivo, nem conseguirá trabalhar em equipe e muito menos será útil na questão de organização.

No cenário que o Brasil vivencia atualmente é possível observar que as organizações procuram motivar seus colaboradores em busca de resultados eficazes, porém a motivação não é algo novo, no entanto essencial para o desenvolvimento da organização. A Motivação pode receber vários conceitos, de acordo com cada autor.

Conforme Marins (2007, p. 17) motivação é o ato de:

> Motivar é ter motivos, ter motivos para trabalhar, para se dedicar, para se comprometer, para querer vencer e poder fazer e criar condições necessárias à motivação. Isto quer dizer criar um clima em que as pessoas se sintam motivadas a empreender e fazer o necessário.

Diante de vários conceitos, é possível afirmar que a palavra motivação dá o sentido de movimento, se movimentar por algo ou para conseguir alguma coisa. Em outras palavras, [...] quem motiva uma pessoa, isto é, quem lhe causa motivação, provoca nela um novo ânimo, e ela começa a agir em busca de novos horizontes, de novas conquistas. (NAKAMURA, 2005, p. 21).

Destaca-se ainda que a motivação busca investigar o comportamento das pessoas, que conforme Maximiano (2008, p.250), indica

> As causas ou motivos que produzem determinado comportamento, seja ele qual for, e que está baseada em três propriedades: direção (para onde a motivação leva o comportamento), intensidade (amplitude da motivação) e a permanência (duração da motivação).

Os seres humanos são motivados quando possuem necessidades, podendo ser básicas, psicológicas e de auto realização, as necessidades básicas são as imprescindíveis para se manter, e as psicológicas são um estado interno de satisfação causado pela falta de algum bem necessário ao bem estar, enquanto que as de auto realização são quando a pessoa tem a necessidade de ser reconhecida, não são todos que possuem a necessidade de auto realização.

Sendo relevante o modo de funcionamento da determinação das necessidades de capacitação, a empresa identifica as carências de várias formas, sendo uma delas analisando os problemas de desempenho.

O comportamento humano no ambiente de trabalho vem sendo amplamente estudado nos últimos tempos, destacando-se que o trabalhador possui em sua atividade vários comportamentos, e que desde a década de 30 pesquisadores realizam estudos sobre o tema satisfação no trabalho, posto a relevância deste aspecto no ambiente de trabalho e na saúde do trabalhador.

Robbins (2002, p.74) define satisfação no trabalho como:

> [...] A atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que realiza. Considera que o homem possui uma reação ativa às situações de trabalho que não o satisfazem, deliberando atitudes de mudanças. Esta concepção aborda a satisfação e a insatisfação no trabalho como fenômenos distintos, sendo que a insatisfação está relacionada aos fatores que determinam o trabalho, como ambiente, recompensas e chefia, sendo essa concepção baseada na Teoria de Herzberg. (ROBBINS, 2002, p. 74)

O processo de satisfação no trabalho resulta da complexa e dinâmica interação das condições gerais de vida, das relações de trabalho, do processo de trabalho e do controle que os próprios trabalhadores possuem sobre suas condições de vida e trabalho.

A satisfação no trabalho pode ser, fonte de saúde, assim como a insatisfação pode gerar prejuízos à saúde física, mental e social, acarretando problemas à organização e ao ambiente de trabalho.

2.3.1 Conceito da motivação

No cenário que atual observa-se que as organizações procuram motivar seus colaboradores em busca de resultados eficazes, pois a motivação é algo essencial para o desenvolvimento da organização, podendo receber vários conceitos, de acordo com cada autor.

Segundo Gil (2010, p. 202) define motivação como:

> A força que estimula as pessoas a agir. No passado, acreditava-se que essa força era determinada principalmente pela ação de outras pessoas, como pais, professores ou chefes. Hoje sabe-se que a motivação tem sempre origem numa necessidade. Assim, cada um de nós dispõe de motivações próprias geradas por necessidades distintas e não se pode, a rigor, afirmar que uma pessoa seja capaz de motivar outra.

Já segundo Chiavenato (2009 p. 16), é possível conceituar motivação como:

> [...] O resultado da interação entre o indivíduo e a situação que o envolve. As pessoas diferem quanto ao seu impulso motivacional básico, e a mesma pessoa pode ter diferentes níveis de motivação que variam ao longo do tempo, ou seja, ela pode estar mais motivada em um momento e menos motivada em outra ocasião. A conclusão é que o nível de motivação varia entre as pessoas e dentro de uma mesma pessoa através do tempo. Além das diferenças individuais, existem as variações no mesmo indivíduo em função do momento e da situação.

De acordo com Bergamini (2008, p.108), “A motivação pode e deve ser considerada como uma força propulsora que tem suas fontes frequentemente escondidas dentro de cada um”.

Destaca-se ainda que a motivação busca investigar o comportamento das pessoas, que conforme (MAXIMIANO 2007, p. 256), indica as “causas ou motivos que produzem determinado comportamento, seja ele qual for, e que está baseada em três propriedades: direção (para onde a motivação leva o comportamento), intensidade (amplitude da motivação) e a permanência (duração da motivação).”

Cumpre salientar que ninguém motiva ninguém, pois esta é algo que vem de dentro para fora, ou seja, a pessoa deve estar apta a querer algo, como nos afirma o autor Bergamini (2008) ninguém pode motivar ninguém, as pessoas já trazem dentro de si expectativas próprias capaz de ativar a busca de objetivos já estabelecidos.

Com o estudo da motivação foi surgindo às teorias motivacionais, as quais buscam entendem o comportamento das pessoas no ambiente organizacional, como exposto abaixo.

2.3.2 Teoria sobre Motivação

Os comportamentos das pessoas no ambiente organizacional são influenciados pela motivação e satisfação que o mesmo proporciona, devendo-se ter uma busca continua por melhorias, para que o ambiente seja agradável e consequentemente haja aumento na produtividade com a satisfação do colaborador.

Conforme Maximiano (2007), um dos principais objetivos da Administração Científica foi buscar a melhoria do trabalho do empregado, melhorando consequentemente a produtividade do trabalhador, dando maior satisfação ao empregador e grande prosperidade aos trabalhadores.

Vale ressaltar que esta motivação depende da gestão de pessoas, ou seja, esta motivação depende da satisfação e do bem estar do colaborador com seu Gestor. A motivação é resultado de atitudes de uma gestão de pessoas direcionada para a satisfação e bem estar de seus funcionários, tendo por base as recompensas e benefícios - monetários ou não - oferecidos aos empregados. (NAKAMURA et al., 2005). Logo pode-se dizer que este é um recurso que motiva diretamente o funcionário.

2.3.3 Hierarquia das necessidades humanas

Partindo do pressuposto que as pessoas trabalham para suprir suas necessidades, foram surgindo às teorias motivacionais. O homem complexo como um indivíduo que tem suas necessidades para satisfazer seus desejos mais pessoais, bem como sua aprendizagem e realização.

Diante do estudo da motivação e comportamento do ser humano, requerer um destaque para as teorias das relações humanas, a qual constatou que quando o indivíduo satisfaz uma necessidade vai buscar a realização de necessidades mais complexas. Maximiano (2007) mostra que a motivação se refere ao comportamento

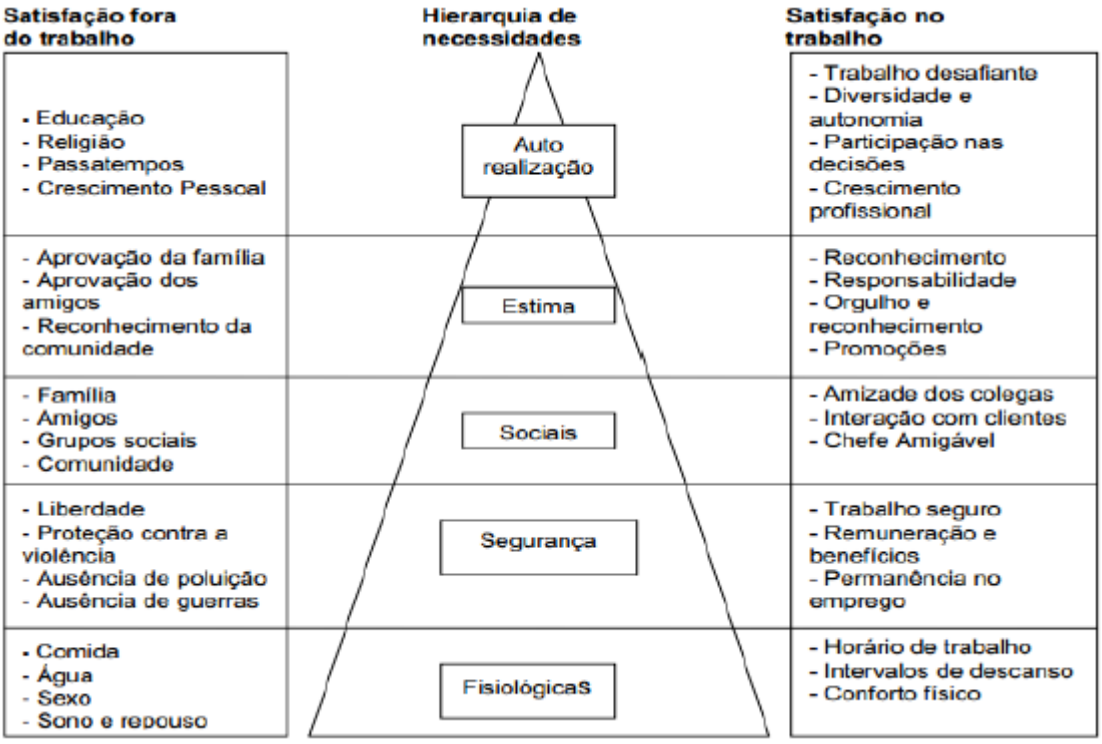
que é causado por necessidades dentro do indivíduo e que é dirigido em direções aos objetivos que podem satisfazer essas necessidades.

Perante o exposto fazem-se necessário a apresentação da pirâmide, que segundo Robbins (2002) a mais conhecida das teorias sobre motivação é a Hierarquia das Necessidades de Abraham Maslow, e segundo este autor cada pessoa possui uma hierarquia de cinco categorias de necessidades que são:

> 1. Fisiológica: inclui fome, sede, abrigo, sexo e outras necessidades do corpo.
> 2. Segurança: inclui segurança e proteção contra danos físicos e emocionais.
> 3. Sociais: inclui afeição, aceitação, amizade e sensação de pertencer a um grupo.
> 4. Estima: inclui fatores internos de estima, como respeito próprio, realização e autonomia; e fatores externos de estima, como status, reconhecimento e atenção.
> 5. Auto-realização: a intenção de tornar-se tudo aquilo que se é capaz de ser: inclui crescimento, alcance do seu próprio potencial e autodesenvolvimento.

Diante o exposto pode-se verificar abaixo como as necessidades são distribuídas na pirâmide.

Figura 3 - A pirâmide das necessidades de Maslow e suas implicações.



Fonte: Chiavenato (2009 p. 395)

Ao observar a pirâmide, é possível verificar que o autor, organizou das necessidades mais básicas para as mais complexas, conforme figura 3.

Observa-se que há uma sequência para satisfação das necessidades, ou seja, quando uma é atendida busca-se a conquista da seguinte, vale ressaltar que não é uma regra, varia de pessoa para pessoa, de acordo com Kwasnicka (2004) a motivação pode diferenciar-se de indivíduo para indivíduo em algumas situações.

> Segundo Maslow, há uma tendência, na maioria das pessoas, para procurar satisfazer, primeiro, as necessidades básicas. Após o atendimento delas, procuram-se satisfazer as de segurança e, a seguir, as de associação, as de status e as de auto realização, nessa ordem, na maioria dos casos. Dois pontos precisam ficar claros: as necessidades de cada pessoa variam no tempo, não só em função de sua satisfação como em função das alterações em sua hierarquia dos valores de cada um; e a hierarquia de Maslow representa uma tendência média e não deve ser encarada como uma escala rígida (LACOMBE, 2005, P. 131).

Porém todas essas necessidades são essenciais para sobrevivência do ser humano, ou seja, todas são necessárias para que o indivíduo se sinta aceito e integrado no meio em que ele vive.

2.4 Ambiente organizacional

Ambiente organizacional é definido por Daft (2002, p.122), como: “todos os elementos que existem fora dos limites da organização e que têm o poder de afetá-la como um todo ou parte dela. Logo o mesmo deve proporcionar ao colaborador um clima agradável, motivando e comprometendo os indivíduos com a organização, pois é este o grande aliado para se manter uma empresa com resultados eficazes”.

Segundo Chiavenato (1999, p. 73):

> O fator humano tem sido o responsável pela excelência de organizações bem-sucedidas, por isso a importância do fator humano em plena era da informação, o grande diferencial, a principal vantagem competitiva das empresas, é obtido por intermédio das pessoas que nelas trabalham.

Diante do exposto vê-se que as organizações devem proporcionar um ambiente agradável e que satisfaça as necessidades de seus colaboradores assim todos saem ganhando, pois um trabalhador motivado contribui para o desenvolvimento da organização, assim como para seu bem estar no trabalho, desenvolvendo suas atividades de forma agradável.

Adiante se apresenta a importância da temática do bem estar no trabalho e a relevância deste estudo no ambiente organizacional, o qual contribui para o desenvolvimento dos colaboradores em busca de uma melhor qualidade de vida e consequentemente um melhor desempenho organizacional.

2.4.1 Bem estar no trabalho

É um assunto que vêm se destacando no meio organizacional, porém são poucos os modelos teóricos e empíricos sobre o tema.

Paschoal (2008, p. 23) acredita que o bem estar no trabalho pode ser definido como:

> Prevalência de emoções positivas no trabalho e a percepção do indivíduo de que, no seu trabalho, expressa e desenvolve seus potenciais habilidades e avança no alcance de suas metas de vida.

> Definindo deste modo, o bem-estar no trabalho inclui tanto aspectos afetivos (emoções e humores) quanto cognitivos (percepção de expressividade e realização) e engloba os pontos centrais da abordagem hedonista e da abordagem eudaimonica.

O bem estar é de suma importância para o desenvolvimento do colaborador em seu ambiente laboral, pois este anda junto com a felicidade, logo se os funcionários possuem um ambiente agradável consequentemente estará satisfeito e feliz, logo influenciará positivamente na produção.

Diante de exposto vê-se que o bem estar contribui efetivamente para a motivação organizacional, este aspectos quebra o paradigma que as pessoas só se motivam por recursos financeiros, nos dias atuais veem se destacando o bem estar no ambiente laboral como um fator motivador e detentor de talentos.

2.5 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Atualmente os trabalhadores passam cada vez mais tempo nas organizações, desenvolvendo seus trabalhos, se dedicando ao ambiente organizacional, do que em sua própria casa com sua família, devido a isso os indivíduos buscam estar satisfeito neste ambiente o qual faz parte da sua vida e é através deste que busca realizar seus objetivos.

Segundo Chiavenato (2009, p. 38) afirma o exposto acima:

> De um lado, o trabalho toma considerável tempo das vidas e dos esforços das pessoas, que dele dependem para a subsistência e sucesso pessoal. Separar o trabalho da existência das pessoas é muito difícil, senão quase impossível, diante da importância e do impacto que o trabalho nelas provocam. Assim as pessoas dependem das organizações nas quais trabalham para atingir seus objetivos pessoais e individuais. Crescer na vida e ser bem-sucedido depende de crescer dentro das organizações. De outro lado, as organizações também dependem direta e Irremediavelmente das pessoas para operar, produzir seus bens e serviços, atender seus clientes, competir nos mercados e atingir seus objetivos globais e estratégicos.

A satisfação no trabalho é um tema que caminha junto com a motivação, porém com significados diferentes para ambos. De acordo com Siqueira et al (1995, p. 265) “por longo tempo satisfação e motivação no trabalho estiveram juntas nas teorias que

tratavam das características individuais responsáveis por comportamento de trabalho.”

Já Bergamini (1997, p. 98) nos mostra a diferenciação entre satisfação e motivação da seguinte maneira:

> Motivação é uma energia direta ou intrínseca, ligada ao significado e à natureza do próprio trabalho. Satisfação é uma energia indireta ou extrínseca, ligada a aspectos como salário, beneficio, reconhecimento, chefia, colegas e várias outras condições que precisam estar atendidas, e isso fundamentalmente a partir da ótica do emprego, no ambiente de trabalho. Satisfação é o atendimento de uma necessidade ou sua eliminação.

Segundo Siqueira et al (1995), este define satisfação no trabalho como situações prazerosas que o indivíduo vivencia na organização em cinco dimensões como relações com colegas, supervisores, salários, promoção e próprio trabalho.

Satisfação no trabalho é conceituada por alguns autores como sendo uma variável de atitude que reflete como a pessoa se sente em relação ao trabalho de forma geral e em seus vários aspectos.

Já Robbins (2002) expressa que a satisfação no trabalho é a atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que realiza.

Para Hunt e Osborn (2002, p.96) satisfação no trabalho é:

> O grau segundo o qual os indivíduos se sentem de modo positivo ou negativo com relação ao seu trabalho, é uma atitude, ou resposta emocional às tarefas de trabalho e às suas várias facetas. Aspectos mais comuns da satisfação no trabalho relacionam-se com pagamento, desempenho e avaliação de desempenho, colegas qualidade de supervisão condições físicas e sociais do local de trabalho.

Diante dos conceitos acima expostos pelos autores concluímos que a satisfação no trabalho e uma ferramenta de suma importância para que os indivíduos possam desenvolver suas atividades, com prazer e se sentirem satisfeitos em relação ao seu trabalho, com isso todos saem ganhando.

O bem-estar psicológico dos funcionários tem sido associado a uma variedade de importantes resultados individuais e organizacionais (DECI; RYAN, 2011), como o afeto positivo (SHELDON et al. 2001), aumento da criatividade, comportamentos proativos no trabalho (ROSEN et al. 2014) e aumento do engajamento no trabalho (DECI et al. 2001).

O objetivo corporativo molda o contexto cultural e de tomada de decisão em uma empresa (JONES et al. 2007), e esse contexto pode apoiar ou inibir a autodeterminação (RYAN; DECI, 2000). Os objetivos corporativos focados nas partes interessadas e nos acionistas não são necessariamente mutuamente exclusivos tendo em vista que, para obtenção de lucros, as empresas devem prestar atenção às partes interessadas e abordar as preocupações das partes interessadas que as empresas precisam de lucros (FREEMAN et al. 2007).

Essas duas perspectivas também não são exaustivas das várias maneiras pelas quais as empresas conceituam seu objetivo (JONES et al. 2007). No entanto, as empresas diferem em relação às preocupações das partes interessadas que destacam em sua cultura, por meio da comunicação, escolha de objetivos, valores e estruturação de incentivos (JONES et al. 2007).

O contexto criado pelo objetivo de uma empresa em relação a lucros ou pessoas, ou seja, partes interessadas provavelmente impactará o senso de autodeterminação dos funcionários de várias maneiras.

Para entender o bem-estar psicológico dos funcionários, a teoria da autodeterminação, uma teoria da motivação que afirma que os indivíduos buscam satisfazer três necessidades psicológicas fundamentais: autonomia, competência e relacionamento (DECI; RYAN, 1980; RYAN; DECI, 2000).

Um contexto organizacional que promove a satisfação das necessidades psicológicas também apoiará a motivação intrínseca, facilitará a internalização de metas ou objetivos extrínsecos e aumentará a probabilidade de resultados individuais e organizacionais positivos (GAGNÉ; DECI 2005).

Demonstrou-se que indivíduos que se concentram em viver bem satisfazendo suas necessidades de autonomia, competência e relacionamento agem mais pró-sociais e criam benefícios para o grupo e para si mesmos (RYAN et al. 2013) Um objetivo corporativo desempenha um papel importante na definição do contexto em que os funcionários internalizam e promovem comportamentos que apoiam os objetivos declarados da organização (BARNARD, 1968).

2.5.1 Autonomia

O gerenciamento do público estratégico permite que os gerentes corporativos planejem suas próprias estratégias e permita uma margem de manobra consideravelmente maior do que administrar os resultados financeiros (MARENS; WICKS, 1999).

Enquanto uma abordagem centrada nos acionistas é focada nos lucros, uma abordagem de gerenciamento de partes interessadas é muito mais aberta. Um foco das partes interessadas acrescenta complexidade à tomada de decisão, exigindo que o indivíduo considere uma série de partes interessadas, em oposição a apenas acionistas ou lucros (SUNDARAM; INKPEN, 2004).

Essa escolha de quais partes interessadas e resultados priorizar podem afetar os funcionários da linha de frente, bem como os executivos por meio de mecanismos diversos, como políticas corporativas, feedback informal, expectativas culturais e avaliações de desempenho. Por exemplo, em uma cadeia de varejo que valoriza a lucratividade e a satisfação do cliente, um funcionário da loja pode ter mais discrição para aceitar retornos dos clientes.

Os retornos não são apenas uma maneira de aumentar as vendas e afetar os resultados, mas também uma maneira de aumentar a satisfação e a lealdade do cliente. O foco das partes interessadas pode não maximizar a discrição para todos os funcionários, mas, como existem vários objetivos para a empresa à medida que o número de partes interessadas mais salientes aumenta, os funcionários em vários níveis terão mais opções sobre como definir suas escolhas e, portanto, como agir.

Passar de um foco singular nos lucros para um foco mais amplo em várias partes interessadas pode afetar o grau em que trabalhadores e gerentes têm discrição sobre suas tomadas de decisão. Um contexto que fornece opções para decisões cria mais oportunidades para os indivíduos se sentirem no controle de seu trabalho e escolherem como fazê-lo (RYAN; DECI, 2000).

Além disso, pesquisas em autodeterminação demonstram que os comportamentos pró-sociais estão relacionados à autonomia e têm maior probabilidade de serem internalizados, enquanto um foco no lucro pode parecer imposto externamente e levar a uma menor percepção da autonomia (RYAN; DECI, 2000).

2.5.2 Competência

Um objetivo corporativo focado nas partes interessadas incentiva a participação ativa das partes interessadas de uma empresa ao longo do tempo, e o sucesso desses relacionamentos determina as fortunas financeiras da empresa. Portanto, quanto mais funcionários e gerentes puderem experimentar interações bem-sucedidas com as partes interessadas, também mais eles sentirão que estão efetivamente contribuindo para que o sucesso da empresa seja bem sucedido (WICKS et al. 1994).

O foco das partes interessadas incentiva os funcionários a entender, envolver e equilibrar os interesses das partes interessadas; se as partes interessadas precisarem ser incluídas no processo de tomada de decisão, o julgamento individual e as escolhas dos gerentes e funcionários ganham mais importância.

Pesquisas anteriores fornecem alguma base para essa afirmação (CORDING et al. 2014), particularmente de modo a estabelecer uma noção de que uma abordagem das partes interessadas consiga aumentar o esforço dos funcionários.

Por exemplo, Luque et al. (2008) analisaram as respostas das pesquisas de 520 empresas em 17 países para descobrir que, quando os CEOs enfatizam os valores orientados para as partes interessadas, em contraste com os valores economicamente orientados, os funcionários apresentam maior probabilidade de perceber liderança transformacional, em vez de liderança autocrática.

Portanto, gastam esforço extra em seus trabalhos, que previa o desempenho da empresa. Além disso, os estudos sobre autodeterminação no trabalho determinou que a experiência de autonomia, competência e relacionamento melhora a satisfação dos colaboradores e a motivação autônoma, que estão associadas à retenção e ao desempenho no trabalho. (VAN QUAQUEBEKE; FELPS, 2016).

Além de tudo isso, a interação com as pessoas pode também fornecer um determinado feedback multicanal mais rico do que somente focar em abstrações como números e como métricas, o que pode até levar tempo para tabular e disseminar.

As emoções, a linguagem corporal e o feedback verbal das pessoas são pistas que podem indicar se um funcionário está fazendo algo certo ou se pode melhorar sua abordagem; portanto, interagir com as partes interessadas em vez de se concentrar nos lucros pode fornecer um feedback mais rico e, assim, aumentar as percepções de competência.

Pesquisas encontradas na literatura, sendo essas mais recentes, mostraram que a partir de quando se visa conectar funcionários com os seus devidos beneficiários humanos de seu trabalho aumenta a motivação intrínseca (GRANT, 2008).

Por outro lado, os lucros são um indicador atrasado (KAPLAN; NORTON, 1996) Assim, o atraso entre as ações de um indivíduo e os lucros da empresa pode ser maior, e pode haver uma variedade de causas intermediárias que perturbam a percepção dos indivíduos de que eles podem e afetam os resultados financeiros.

2.5.3 Relacionamento

A pesquisa da teoria da autodeterminação fornece suporte empírico para a ideia de que os indivíduos possuem uma necessidade psicológica apresentada como fundamental em criar relacionamentos com os outros indivíduos (DECI; RYAN, 2011).

A teoria das partes interessadas, tanto na teoria acadêmica quanto na prática gerencial, traz a ética e, mais especificamente, uma preocupação com o elemento humano à frente dos negócios e da administração (DONALDSON; PRESTON, 1995).

A teoria das partes interessadas destaca a ideia de que todas as partes interessadas principais têm valor intrínseco, que suas preocupações e interesses devem influenciar a tomada de decisões juntamente com as dos acionistas e que devem ter voz no processo (FREEMAN, 1984).

Também enfatiza a importância de criar e manter conexões entre a corporação e seus stakeholders, não apenas como uma coisa boa a ser feita, mas também como vital para o sucesso e o desempenho da empresa (BERMAN et al. 1999).

As empresas que são de partes interessadas, apresentam a capacidade de definir uma finalidades ou ainda um conjunto de valores e metas que são compartilhados e que alinham todos os determinados interesses das partes interessadas.

Por exemplo, o objetivo do Google é fazer com que seja categorizadas todas as informações presentes em todo o mundo, de modo que ocorra de ir capturando

todos os valores, pelos quais, inspiram e ainda, alinham todo seu público de estratégias.

As empresas orientadas para as partes interessadas tenderão a projetar estruturas de trabalho para oferecer oportunidades aos trabalhadores de se conectarem com as partes interessadas para viver e cumprir seu objetivo corporativo e para construir relacionamentos significativos com as pessoas que se beneficiam de seus esforços.

O contato com os beneficiários de seus esforços tem efeitos significativos no senso de relação e autodeterminação dos funcionários (GRANT et al. 2007; GRANT, 2008). O contato com as partes interessadas que compartilham propósitos e valores também aumentará as percepções de parentesco.

Vários estudiosos criticaram a perspectiva de primazia dos acionistas por adotar uma visão amoral dos negócios, colocando os lucros acima das pessoas e enfatizando uma visão mecanicista dos negócios em que o elemento humano é subestimado ou ausente (STEINBECK, 1939; DOBBIN E ZORN, 2005).

Certamente, as evidências sugerem que o foco nos lucros poderia influenciar a psicologia de várias maneiras que inibiriam sentimentos de parentesco e uma conexão entre o trabalho de um indivíduo e os beneficiários humanos dele.

Sendo então, onde, por exemplo, foi possível notar através da pesquisa que o estudo da economia faz com que os indivíduos se concentrem mais em si mesmos e menos nos outros (FRANK et al. 1993), assim como o estudo da contabilidade (LOEB, 1991).

Quanto mais um objetivo corporativo enfatizar a criação de valor para todas as partes interessadas, maior será a autodeterminação dos funcionários. Os aumentos na autodeterminação no trabalho, proporcionados por um objetivo focado nas partes interessadas, podem ser atribuídos ao fato de que as partes interessadas podem ser vistas como fins em si mesmas, e não como meios para maximizar o seu lucro.

Um objetivo de todas as partes interessadas orientado por objetivos baseia-se na ideia de que as partes interessadas têm valor inerente e merecem consideração nas prioridades e na tomada de decisões dos gerentes porque compartilham os valores e o objetivo da empresa (DONALDSON; PRESTON, 1995 ; JONES; WICKS, 1999).

Por objetivo, é possível que entendamos os valores e os objetivos que são compartilhados por toda organização. Como, por exemplo, o objetivo que é declarado pelo Wal-Mart é a ajuda para as pessoas a economizar seu dinheiro e ainda, a viver melhor.

Em uma organização que se encontra focada nas partes interessadas, a empresa é vista como livre para escolher o seu objetivo que chega a agradar a várias partes interessadas e catalise sua cooperação e motivação intrínseca (FREEMAN et al. 2010).

Aumentos na autodeterminação podem ser atribuídos a esse objetivo não financeiro e seu papel no aumento da motivação das partes interessadas. Se isso for verdade, não deve haver um aumento semelhante na autodeterminação para as empresas que veem as partes interessadas como relevantes, não como fins em si mesmas, mas como instrumentos para maximizar os lucros.

Esse é o caso de um objetivo focado nos acionistas e um objetivo instrumental das partes interessadas (JONES, 1995 ; JONES et al. 2007) que vê um compromisso com as partes interessadas como condicional e contingente ao seu papel na criação de valor. Nesta visão, as partes interessadas são vistas como um meio para o fim do lucro.

Em contraste com uma abordagem de acionistas que concentra a atenção gerencial predominantemente em métricas financeiras, incluindo lucros, um foco de partes interessadas pode permitir aos gerentes mais graus de liberdade na tomada de decisões; eles podem escolher quais partes interessadas priorizar e quanta atenção prestar a elas e, portanto, há maior autonomia para os funcionários (SUNDARAM; INKPEN, 2004 ; JENSEN 2001).

Embora as empresas focadas nas partes interessadas vejam todas as partes interessadas como legítimas, elas são livres para priorizar diferentes grupos com base em seus propósitos ou seu impacto em decisões específicas (MITCHELL et al. 1997).

Assim, uma fonte de maior autodeterminação pode ser o número de partes interessadas e as diferentes quantidades de autonomia e liberdade associadas ao fato de haver uma única parte proeminente das partes interessadas versus várias partes importantes.

Se os graus de liberdade importam para aumentar a autodeterminação, espera-se ver um aumento na autodeterminação dos funcionários à medida que aumenta o

número de grupos de partes interessadas mais importantes que uma empresa considera.

Além disso, um aumento no número de partes interessadas consideradas pode aumentar as oportunidades de relacionamento e, dependendo dos tipos de partes interessadas reconhecidas, pode aumentar a probabilidade de que as habilidades e competências de qualquer funcionário sejam úteis e reconhecidas.

Um outro mecanismo sugerido na literatura é a ideia de que um objetivo corporativo baseado na abordagem de público estratégico direciona a atenção para pessoas e seres humanos, com nomes e rostos, como os principais beneficiários das atividades da organização (FREEMAN et al. 2010).

O foco nos acionistas, por outro lado, tende a direcionar a atenção para artefatos não humanos, como lucros, como objetivo do trabalho. Pesquisas em psicologia evolutiva mostram que os seres humanos estão preparados para responder mais positivamente a outras pessoas do que a objetos (WALTON et al. 2012 ; HAIDT et al. 2008 ; CHUDEK; HENRICH, 2011).

A história evolutiva humana tem sido fortemente influenciada pela cultura, e os indivíduos têm um instinto biológico básico para se conectar com outras pessoas (CHUDEK; HENRICH, 2011).

Por esse motivo, espera-se que um objetivo corporativo focado nas pessoas como beneficiários, em oposição aos lucros semelhantes à abstração, tendesse a destacar o elemento humano das atividades da empresa e, portanto, aumentasse a autodeterminação, particularmente o aspecto relacionado.

3 METODOLOGIA

Neste capitulo são apresentados os métodos utilizados nessa pesquisa. Tais informações compreendem a descrição: do delineamento da pesquisa, universo e amostra da pesquisa, instrumento de coleta e análise de dados.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Segundo Gil (1994, p. 17), pesquisa é definida como o:

> (...) procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A pesquisa desenvolve-se por um processo constituído de várias fases, desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados.

A pesquisa é ***quantitativa***, que de acordo com Pereira(2012) é um método que tem como principal característica a quantificação, tanto na coleta como no tratamento das informações através de métodos estatísticos.

Trata-se de uma pesquisa ***descritiva***, visto que “Se a pesquisa pretende descobrir *quem*, *o que*, *onde*, *quando ou quanto*, então o estudo é descritivo” (COOPER; SCHINDLER, 2003, p. 129). A pesquisa além de descritiva é ***transversal***, pois de acordo com HAIR et al.(2005) dispõe de dados transversais, ou seja, colhidos em apenas um momento no tempo e processados de modo estatístico.

A metodologia aplicada na pesquisa possibilita conhecer a percepção dos trabalhadores a respeito da satisfação no trabalho, em seis dimensões, permitindo a identificação de fatores que podem ser melhorados e que venham a contribuir tanto para a empresa quanto para o trabalhador.

3.2 UNIVERSO DA PESQUISA

Segundo Hair et al. (2005, p. 239) “a população alvo é o grupo completo de objetos ou elementos relevantes para o projeto de pesquisa” Na pesquisa a população alvo são todos o varredores de rua que trabalham em determinada cidade, sendo assim a população é constituída por 17 colaboradores, todos alvos desse estudo.

3.3 POPULAÇÃO EM ESTUDO E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para o estudo utilizou-se a população total, formada por 17 varredores de rua, que representa a totalidade desses colaboradores na empresa. Para a coleta de dados foi elaborado um questionário adaptado ao modelo de escala de satisfação no trabalho-EST, abordando 6 dimensões: satisfação com o salário, satisfação com os colegas de trabalho, satisfação com a chefia, satisfação com as promoções, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com as ferramentas de trabalho e EPI.

Segundo Siqueira (2008) na versão reduzida cada dimensão será composta por 3 questões, que terá um escore médio proveniente da soma dos valores escolhidos pelos respondentes, e que darão origem a um novo escore médio formado pelos 3 escores inicialmente calculados, que por sua vez representará o grau de satisfação da dimensão em análise, que varia de 1 a 7, sendo 1 totalmente insatisfeito, 2 muito insatisfeito, 3 insatisfeito, 4 indiferente, 5 satisfeito, 6 muito satisfeito e 7 totalmente satisfeito.

Para a obtenção dos dados o instrumento utilizado foi o questionário, que segundo Hair et al. (2005) pode ser definido como um aglomerado de questões preestabelecidas com a função de colher dados dos indivíduos pesquisados.

O questionário aplicado foi composto em duas partes, uma com 6 questões socioeconômicas e outra com 18 questões (3 para cada dimensão) relacionadas ao nível de satisfação no trabalho. Antes de aplicar o questionário de forma definitiva realizou-se um pré-teste, que Segundo as autoras Marconi e Lakatos (2006) o questionário deve ser aplicado em uma pequena população selecionada de modo a

comprovar se o questionário possui os seguinte elementos: Fidedignidade (sempre se obterá os mesmos resultados), validade (os dados recolhidos são necessários a pesquisa) e operatividade (vocabulário acessível).

Nessa fase de pré-testes foram aplicados 10 questionários para os funcionários terceirizados, de serviços gerais, da UFPE-CAA em 20 de novembro de 2019, com objetivo de identificar falhas ou receber propostas de melhoria. Identificou-se uma dificuldade na compreensão de determinadas palavras, que foram substituídas de modo a facilitar o entendimento dos respondentes sem que haja perca do sentido proposto na afirmativa.

Em relação as questões sobre satisfação, haviam nelas afirmativas relacionadas ao trabalho e uma escala de 1 a 7, sendo 1 totalmente insatisfeito e 7 totalmente satisfeito. Os questionários foram aplicados presencialmente em 28 e 29 de novembro de 2019. Durante a aplicação houve dificuldade para compreender as afirmativas por parte da maioria dos colaborados, devido ao baixo grau de escolaridade, conforme evidenciaremos na análise mais adiante.

DIMENSÃO	QUESTÃO
Satisfação com o salário	3, 6, 11
Satisfação com os colegas de trabalho	1, 4, 14
Satisfação com a chefia	10, 12, 15
Satisfação com as promoções	2, 7, 9
Satisfação com a natureza do trabalho	5, 8, 13
Satisfação com as ferramentas de trabalho e EPI	16, 17, 18

Quadro 3.1: Estrutura do questionário aplicado

O capítulo seguinte irá apresentar a análise dos dados.

4 ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS

4.1 INTRODUÇÃO

Este capítulo apresenta a análise dos dados e resultados desta pesquisa, que visa alcançar o objetivo geral desse trabalho, que é avaliar a percepção dos colaboradores acerca da satisfação no trabalho. Os dados foram coletados através de um questionário e as análises estatísticas e a tabulação foram feitas no Excel.

4.2 PERFIL DO COLABORADOR

Em relação ao perfil dos colaboradores que foram abordados durante a pesquisa. Obteve-se as seguintes informações:

4.2.1 Gênero

Dos 17 colaboradores que responderam aos questionários, 65% (11) foi do sexo Masculino e 35% (6) do sexo Feminino, conforme a tabela 1. A questão seguinte abordou o estado civil dos colaboradores.

GÊNERO	TOTAL	%
Sexo Masculino	11	65%
Sexo Feminino	6	35%
Não quis informar	0	0
TOTAL	**17**	**100%**

Tabela 1: Distribuição dos Participantes por Gênero

Fonte: Dados da pesquisa, 2019

4.2.2 Estado Civil

Em relação ao estado civil dos colaboradores 41%(7) são solteiro, 29%(5) são casados, 24%(4) estão em união estável, 6%(1) estão separados, não havendo nenhum divorciado ou viúvo, conforme a tabela 2. A próxima questão aborda a idade dos colaboradores.

ESTADO CIVIL	TOTAL	%
Solteiro	7	41%
Casado	5	29%
Uni. Estável	4	24%
Separado	1	6%
Divorciado	0	0%
Viúvo	0	0%
TOTAL	**17**	**100%**

Tabela 2: Distribuição dos Participantes por Estado Civil

Fonte: Dados da pesquisa, 2019

4.2.3 Faixa etária

Em relação a idade dos trabalhadores identificou-se que nenhum funcionário possui entre 18 a 25 anos, 6%(1) tem de 26 a 33 anos, 29%(5) possui de 34 a 41 anos, 29%(5) tem entre 42 e 49 anos, 18%(3) possui de 50 a 57 anos e 18%(3) tem 58 ou mais anos de idade, conforme a tabela 3. A questão a seguir aborda o número de filhos que os colaboradores possuem.

FAIXA ETÁRIA	TOTAL	%
De 18 a 25	0	0%
26 a 33	1	6%
34 a 41	5	29%
42 a 49	5	29%
50 a 57	3	18%
58 ou mais	3	18%
TOTAL	**17**	**100%**

Tabela 3: Distribuição dos Participantes por Faixa Etária
Fonte: Dados da pesquisa, 2019

4.2.4 Número de filhos

Quanto ao número de filhos, 29%(5) não possui filhos, 23%(4) possui até 2 filhos, 24%(4) possui 3 ou 4 filhos e 24%(4) possui mais de 4 filhos, conforme a tabela 4. A questão seguinte abordou o grau de instrução dos colaboradores

NÚMERO DE FILHOS	TOTAL	%
Não possui	5	29%
Até 2	4	23%
3 ou 4	4	24%
Mais de 4	4	24%
TOTAL	**17**	**100%**

Tabela 4: Distribuição dos Participantes por número de filhos.
Fonte: Dados da pesquisa, 2019

.

4.2.5 Escolaridade

Em relação ao nível de escolaridade, os que possuem ensino fundamental incompleto/completo totalizam 82%(14), os que possuem ensino médio completo são de 18% (3), nenhum dos colaboradores possui ensino superior completo/incompleto ou pós-graduação completa/incompleta, conforme a tabela 5. A próxima questão abordou a renda familiar dos funcionários.

ESCOLARIDADE	TOTAL	%
Até ensino fundamental completo/incompleto	14	82%
Até ensino médio completo/incompleto	3	18%
Até ensino superior completo/incompleto	0	0%
Até pós-graduação completo/incompleto	0	0%
TOTAL	**17**	**100%**

Tabela 5: Distribuição dos Participantes por Escolaridade
Fonte: Dados da pesquisa, 2019

4.2.6 Renda Familiar

A renda familiar dos colaboradores que ganham até R$ 1.500,00 é de 76% (13), dos que tem renda entre R$ 1.500,01 e R$ 2.000,00 é de 18,0% (3), e apena 6%(1) possui renda familiar entre R$2000,01 e R$2500,00, não havendo nenhum colaborador com renda familiar superior as mencionadas anteriormente, conforme a tabela 6.

RENDA FAMILIAR	TOTAL	%
Até R$ 1.500,00	13	76%
De R$ 1.500,01 a R$ 2.000,00	3	18%
De R$ 2.000,01 a R$ 2.500,00	1	6%
De R$ 2.500,01 a R$ 3.000,00	0	0%
Mais de R$ 3.000,01	0	0%
TOTAL	**17**	**100%**

Tabela 6: Distribuição dos Participantes por renda familiar
Fonte: Dados da pesquisa, 2019

4.3 ANÁLISE DAS PERCEPÇÕES A RESPEITO DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO DE ACORDO COM A EST

Essa parte de trabalho analisou a percepção dos trabalhadores em relação a satisfação no trabalho. No questionário, os funcionários responderam a cada afirmação com um grau de satisfação de 1 a 7, havendo 3 questões para cada dimensão listada na metodologia. Na análise dos dados foi calculado a média, desvio padrão e porcentagem referente a cada afirmativa, conforme as tabelas e gráficos seguintes.

4.3.1 Afirmativa 1

AFIRMATIVA	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
No meu trabalho atual sinto-me _____ com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.	5,71	1,35

Tabela 7: Média e desvio padrão da afirmativa 1.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

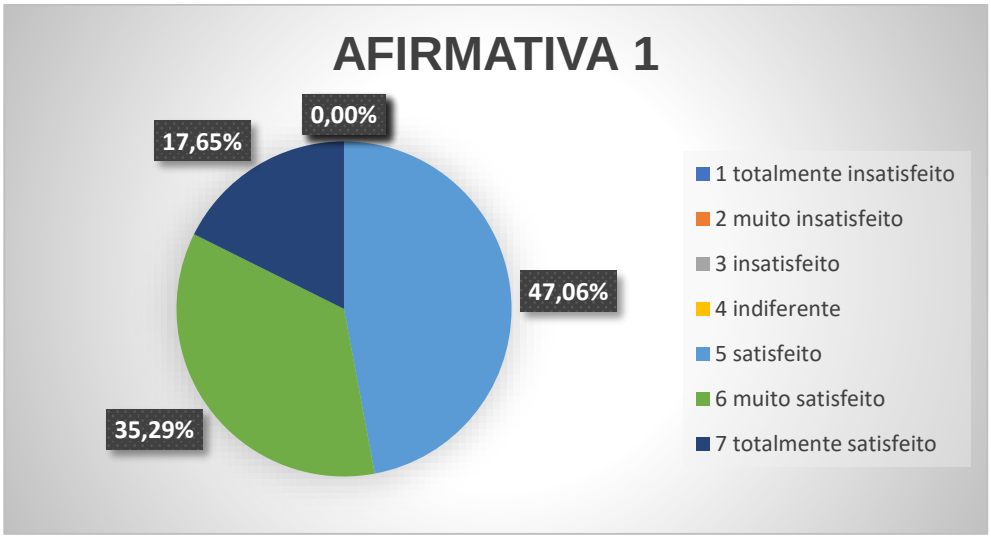


Gráfico 1: Porcentagem da afirmativa 1.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

Conforme a tabela 7 a média de satisfação dos trabalhadores a respeito do espirito de colaboração dos colegas de trabalho foi de 5,71 e o desvio padrão de 1,35. Em relação a porcentagem, de acordo com o gráfico 1, observa-se que 47,06% estão satisfeitos, 35,29% estão muito satisfeito e 17,65% estão totalmente satisfeitos. O resultado indica que os funcionários estão satisfeitos com a colaboração dos colegas de trabalho.

4.3.2 Afirmativa 2

AFIRMATIVA	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
No meu trabalho atual sinto-me _____ com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.	3,65	1,42

Tabela 8: Média e desvio padrão da afirmativa 2.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

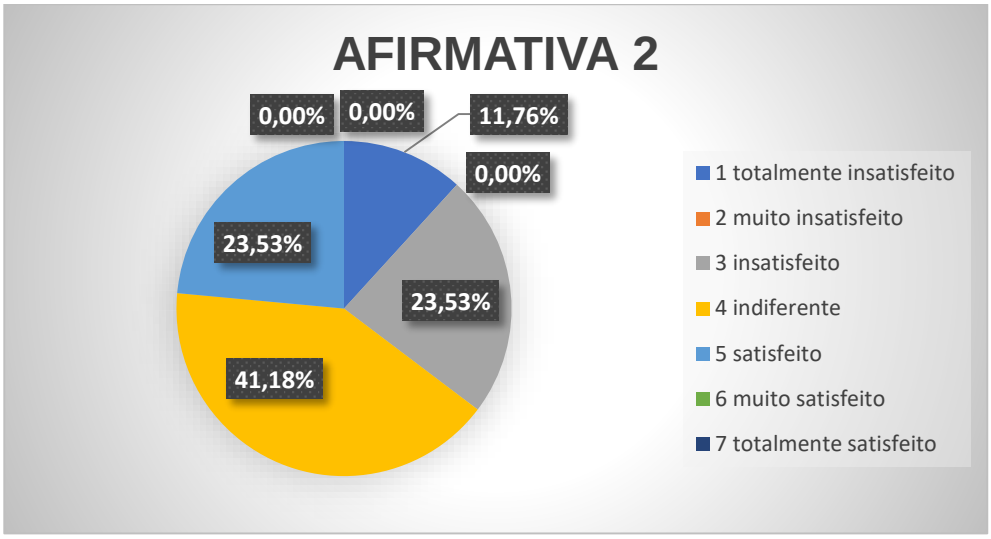


Gráfico 2: Porcentagem da afirmativa 2.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

Conforme a tabela 8 a média de satisfação dos trabalhadores a respeito do número de vezes que já foi promovido foi de 3,65 e o desvio padrão de 1,42. Em relação a porcentagem, de acordo com o gráfico 2, observa-se que 11,76% estão totalmente insatisfeitos, 23,53% estão insatisfeitos, para 41,18% é indiferente e 23,53% estão satisfeitos. O resultado indica que os funcionários estão levemente insatisfeitos com número de vezes que já foi promovido.

4.3.3 Afirmativa 3

AFIRMATIVA	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
No meu trabalho atual sinto-me _____ com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.	4,65	2,75

Tabela 9: Média e desvio padrão da afirmativa 3.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

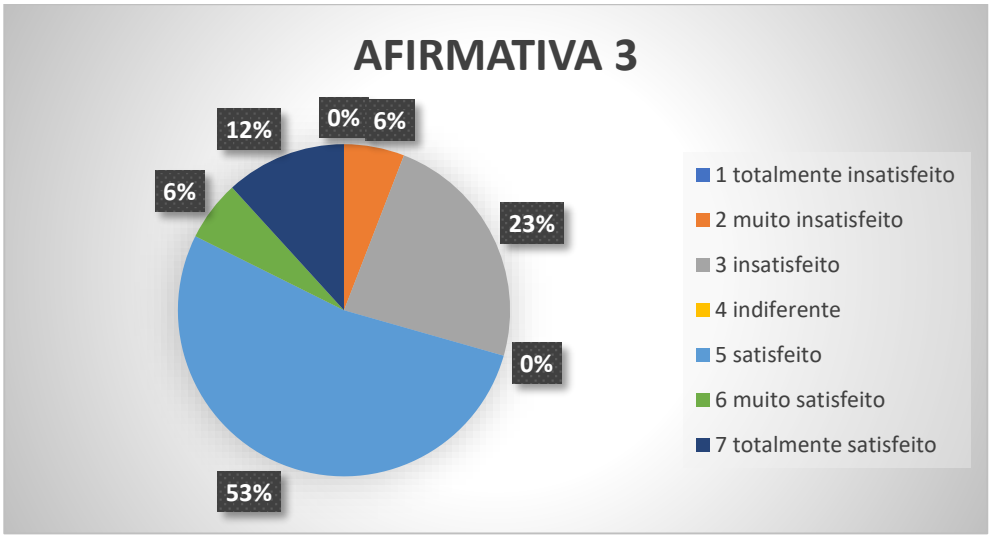


Gráfico 3: Porcentagem da afirmativa 3.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

Conforme a tabela 9 a média de satisfação dos trabalhadores com salário comparado com o quanto se trabalha foi de 4,65 e o desvio padrão de 2,75. Em relação a porcentagem, de acordo com o gráfico 3, observa-se que 6% estão muito insatisfeitos, 23% estão insatisfeitos, 53% estão satisfeitos, 6% muito satisfeitos e 12% estão totalmente satisfeitos. O resultado indica que os funcionários estão levemente satisfeitos com salário comparado com o quanto se trabalha.

4.3.4 Afirmativa 4

AFIRMATIVA	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
No meu trabalho atual sinto-me ____com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.	5,00	1,60

Tabela 10: Média e desvio padrão da afirmativa 4.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

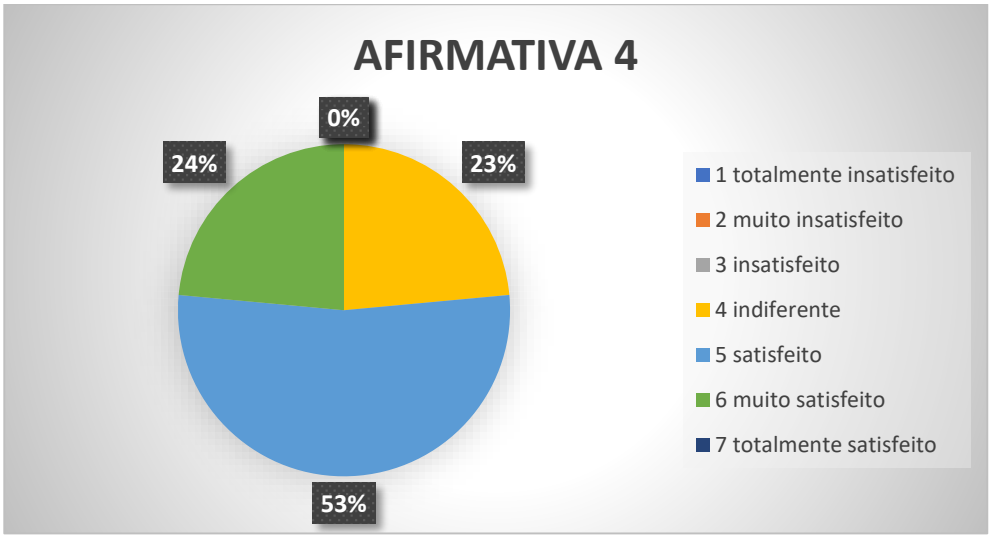


Gráfico 4: Porcentagem da afirmativa 4.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

Conforme a tabela 10 a média de satisfação dos trabalhadores com tipo de amizade que seus colegas demonstram ter foi de 5,00 e o desvio padrão de 1,60. Em relação a porcentagem, de acordo com o gráfico 4, observa-se que para 23% é indiferente, que 53% estão satisfeitos e 24% estão muito satisfeitos. O resultado indica que os funcionários estão satisfeitos com tipo de amizade que seus colegas demonstram ter.

4.3.5 Afirmativa 5

AFIRMATIVA	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
No meu trabalho atual sinto-me____ com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.	5,47	2,35

Tabela 11: Média e desvio padrão da afirmativa 5.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

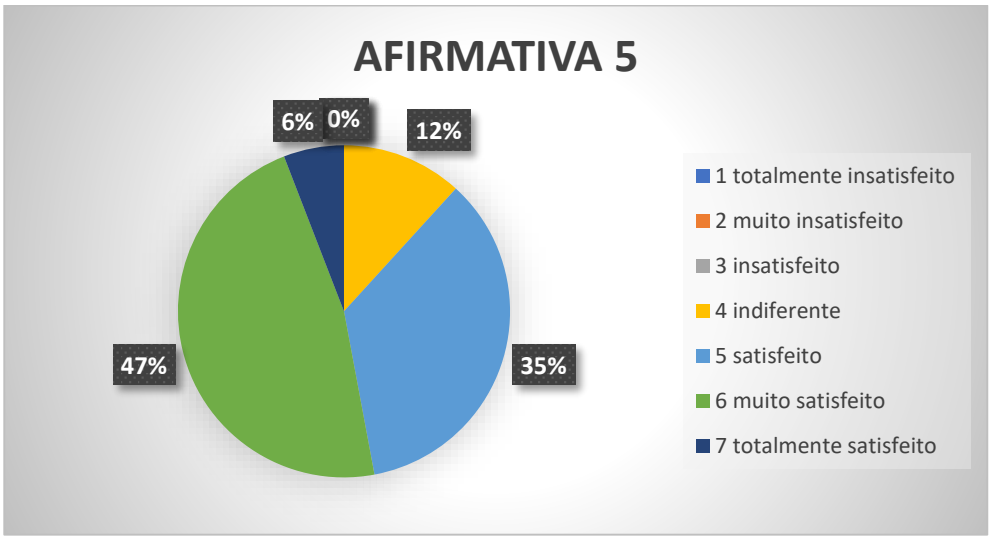


Gráfico 5: Porcentagem da afirmativa 5.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

Conforme a tabela 11 a média de satisfação dos trabalhadores com o grau de interesse que suas tarefas despertam foi de 5,47 e o desvio padrão de 2,35. Em relação a porcentagem, de acordo com o gráfico 5, observa-se que para 12% é indiferente, 35% estão satisfeitos, 47% estão muito satisfeitos e 6% estão totalmente satisfeitos. O resultado indica que os funcionários estão satisfeitos com o grau de interesse que suas tarefas despertam.

4.3.6 Afirmativa 6

AFIRMATIVA	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
No meu trabalho atual sinto-me____ com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.	4,88	2,73

Tabela 12: Média e desvio padrão da afirmativa 6.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

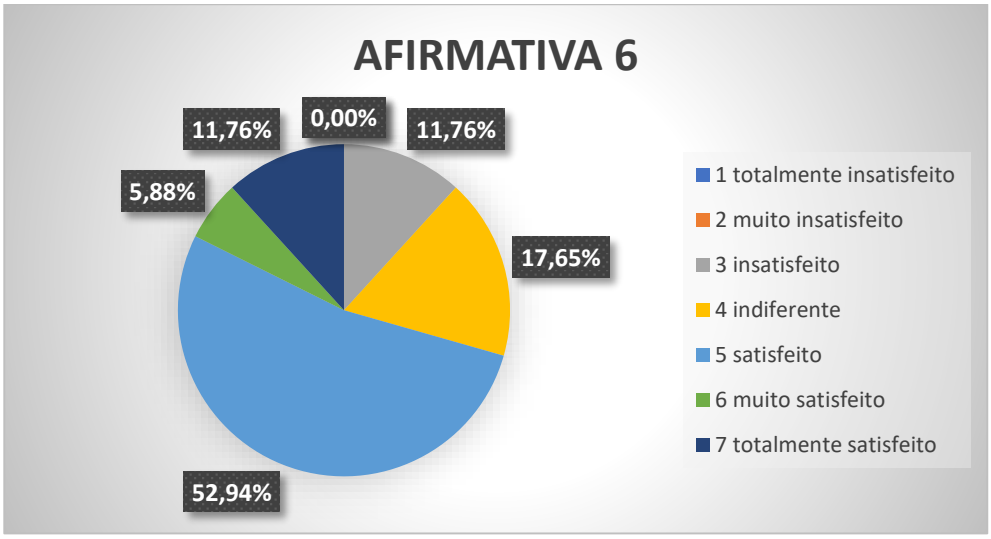


Gráfico 6: Porcentagem da afirmativa 6.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

Conforme a tabela 12 a média de satisfação dos trabalhadores com o seu salário comparado à sua capacidade profissional foi de 4,88 e o desvio padrão de 2,73. Em relação a porcentagem, de acordo com o gráfico 6, observa-se que 11,76% estão insatisfeitos, para 17,65% é indiferente, 52,94% estão satisfeitos, 5,88% estão muito satisfeitos e 11,76% estão totalmente satisfeitos. O resultado indica que os funcionários estão levemente satisfeitos com o seu salário comparado à sua capacidade profissional.

4.3.7 Afirmativa 7

AFIRMATIVA	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
No meu trabalho atual sinto-me____ com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.	2,88	2,09

Tabela 13: Média e desvio padrão da afirmativa 7.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

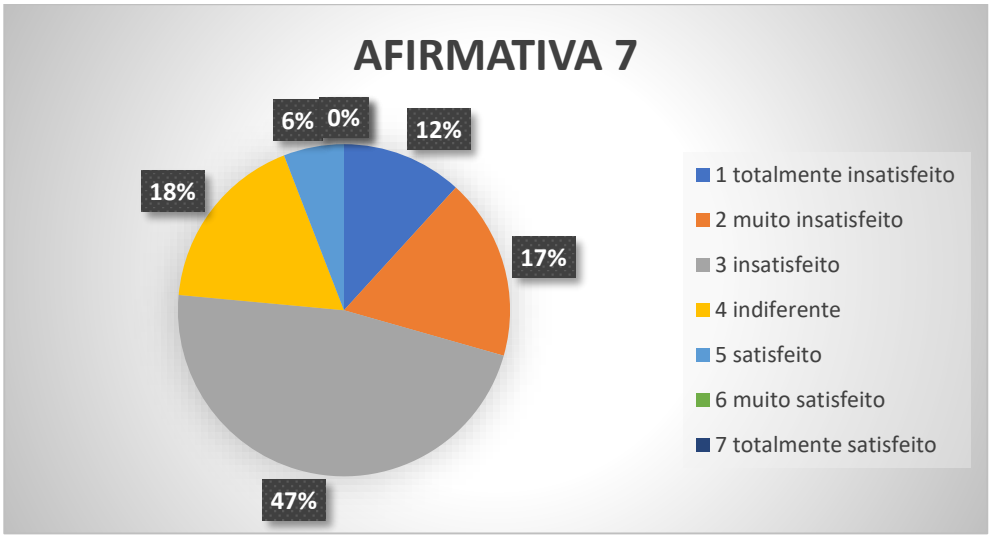


Gráfico 7: Porcentagem da afirmativa 7.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

Conforme a tabela 13 a média de satisfação dos trabalhadores com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal foi de 2,88 e o desvio padrão de 2,09. Em relação a porcentagem, de acordo com o gráfico 7, observa-se que 12% estão totalmente insatisfeitos, 17% estão muito insatisfeitos, 47% estão insatisfeitos, para 18% é indiferente e 6% estão satisfeitos. O resultado indica que os funcionários estão insatisfeitos com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.

4.3.8 Afirmativa 8

AFIRMATIVA	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
No meu trabalho atual sinto-me____ com a capacidade de meu trabalho ocupar meu tempo.	5,35	2,57

Tabela 14: Média e desvio padrão da afirmativa 8.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

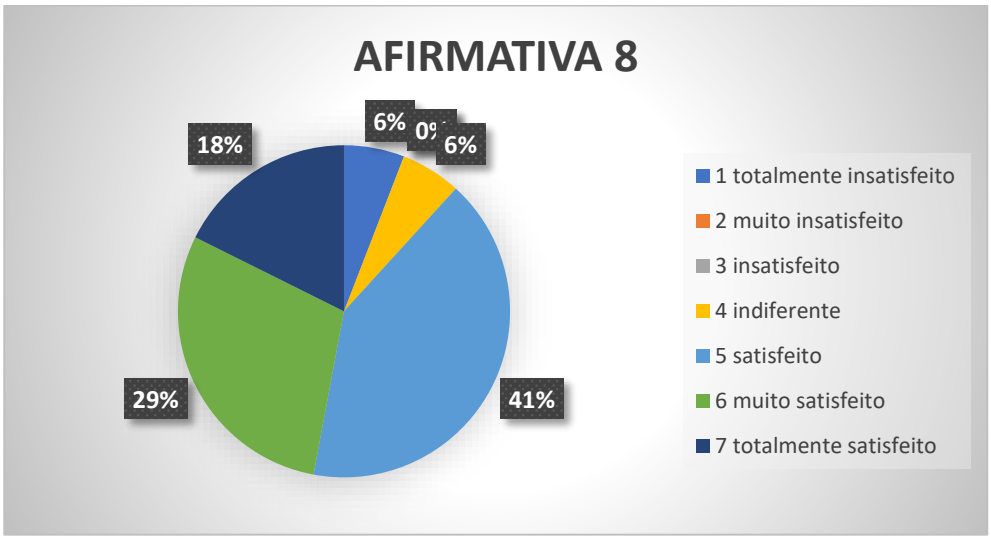


Gráfico 8: Porcentagem da afirmativa 8.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

Conforme a tabela 14 a média de satisfação dos trabalhadores com a capacidade de seu trabalho ocupar seu tempo foi de 5,35 e o desvio padrão de 2,57. Em relação a porcentagem, de acordo com o gráfico 8, observa-se que 6% estão totalmente insatisfeitos, que para 6% é indiferente, 41% estão satisfeitos, 29% estão muito satisfeitos e 18% estão totalmente satisfeitos. O resultado indica que os funcionários estão satisfeitos com a capacidade de seu trabalho ocupar seu tempo.

4.3.9 Afirmativa 9

AFIRMATIVA	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
No meu trabalho atual sinto-me____ com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.	2,47	1,75

Tabela 15: Média e desvio padrão da afirmativa 9.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

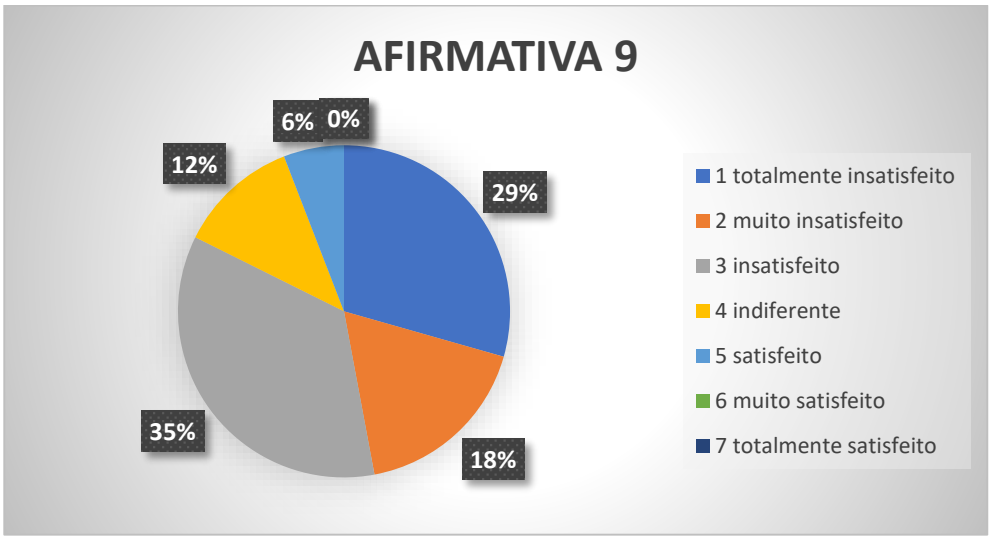


Gráfico 9: Porcentagem da afirmativa 9.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

Conforme a tabela 15 a média de satisfação dos trabalhadores com as oportunidades de ser promovido nesta empresa foi de 2,47 e o desvio padrão de 1,75. Em relação a porcentagem, de acordo com o gráfico 9, observa-se que 29% estão totalmente insatisfeitos, 18% estão muito insatisfeitos, 35% estão insatisfeitos, para 12% é indiferente e 6% estão satisfeitos. O resultado indica que os funcionários estão muito insatisfeitos com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.

4.3.10 Afirmativa 10

AFIRMATIVA	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
No meu trabalho atual sinto-me____ com o entendimento entre eu e meu chefe.	5,94	1,86

Tabela 16: Média e desvio padrão da afirmativa 10.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

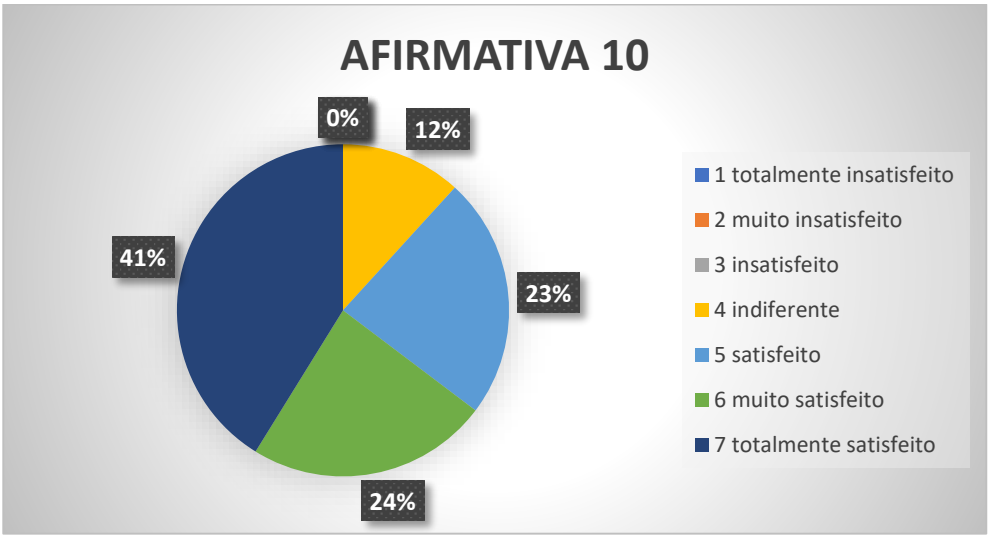


Gráfico 10: Porcentagem da afirmativa 10.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

Conforme a tabela 16 a média de satisfação dos trabalhadores com o entendimento entre ele e o seu chefe foi de 5,94 e o desvio padrão de 1,86. Em relação a porcentagem, de acordo com o gráfico 10, observa-se que para 12% é indiferente, 23% estão satisfeitos, 24% estão muito satisfeitos e 41% estão totalmente satisfeitos. O resultado indica que os funcionários estão muito satisfeitos com o entendimento entre ele e o seu chefe.

4.3.11 Afirmativa 11

AFIRMATIVA	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
No meu trabalho atual sinto-me____ com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.	3,88	1,75

Tabela 17: Média e desvio padrão da afirmativa 11.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

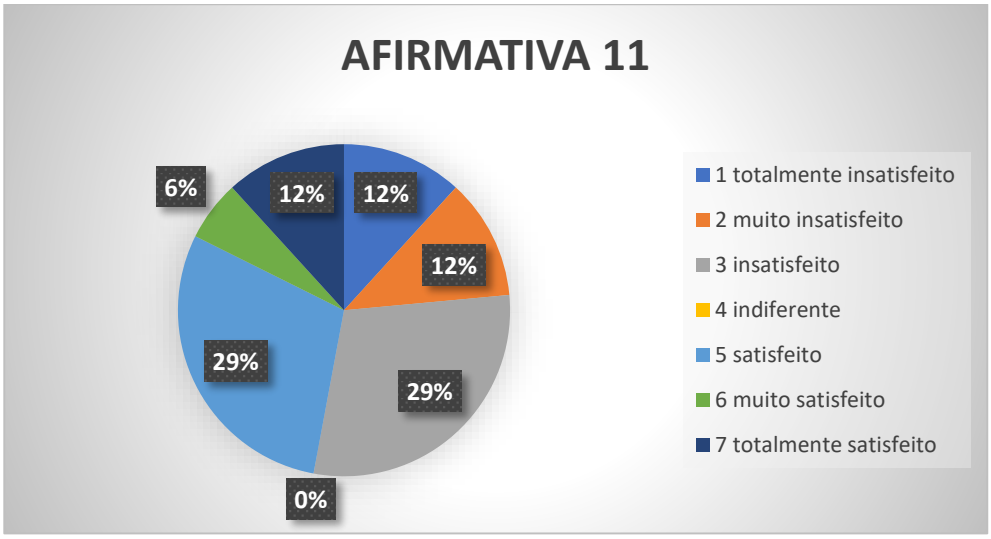


Gráfico 11: Porcentagem da afirmativa 11.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

Conforme a tabela 17 a média de satisfação dos trabalhadores com seu salário comparado aos seus esforços no trabalho foi de 3,88 e o desvio padrão de 1,75. Em relação a porcentagem, de acordo com o gráfico 11, observa-se que 12% estão totalmente insatisfeitos, 12% estão muito insatisfeitos, 29% estão insatisfeitos, 29% estão satisfeitos, 6% estão muito satisfeitos e 12% estão totalmente satisfeitos. O resultado indica que os funcionários estão levemente insatisfeitos com seu salário comparado aos seus esforços no trabalho.

4.3.12 Afirmativa 12

AFIRMATIVA	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
No meu trabalho atual sinto-me____ com a maneira como meu chefe me trata.	6,06	0,40

Tabela 18: Média e desvio padrão da afirmativa 12.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

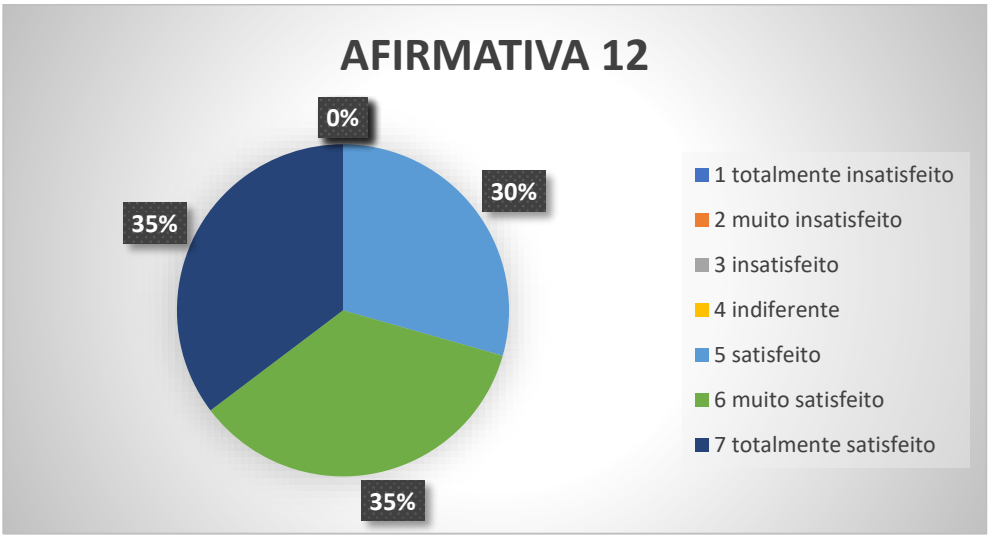


Gráfico 12: Porcentagem da afirmativa 12.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

Conforme a tabela 18 a média de satisfação dos trabalhadores com a maneira como seu chefe lhe trata foi de 6,06% e o desvio padrão de 0,40. Em relação a porcentagem, de acordo com o gráfico 12, observa-se que 30% estão satisfeitos, 35% estão muito satisfeitos e 35% estão totalmente satisfeitos. O resultado indica que os funcionários estão muito satisfeitos com a maneira como seu chefe lhe trata.

4.3.13 Afirmativa 13

AFIRMATIVA	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
No meu trabalho atual sinto-me____ com a variedade de tarefas que realizo.	4,65	1,73

Tabela 19: Média e desvio padrão da afirmativa 13.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

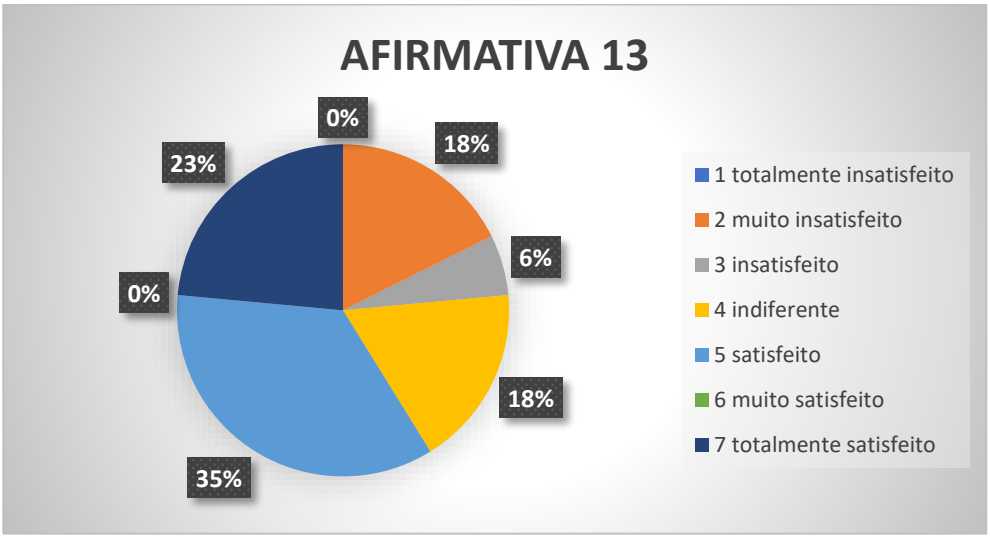


Gráfico 13: Porcentagem da afirmativa 13.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

Conforme a tabela 19 a média de satisfação dos trabalhadores com a variedade de tarefas que realiza foi de 4,65 e o desvio padrão de 1,73. Em relação a porcentagem, de acordo com o gráfico 13, observa-se que 18% estão muito insatisfeitos, 6% estão insatisfeitos, para 18% é indiferente, 35% estão satisfeitos e 23% estão totalmente satisfeitos. O resultado indica que os funcionários estão levemente satisfeitos com a variedade de tarefas que realiza.

4.3.14 Afirmativa 14

AFIRMATIVA	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
No meu trabalho atual sinto-me____ com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.	3,82	2,18

Tabela 20: Média e desvio padrão da afirmativa 14.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

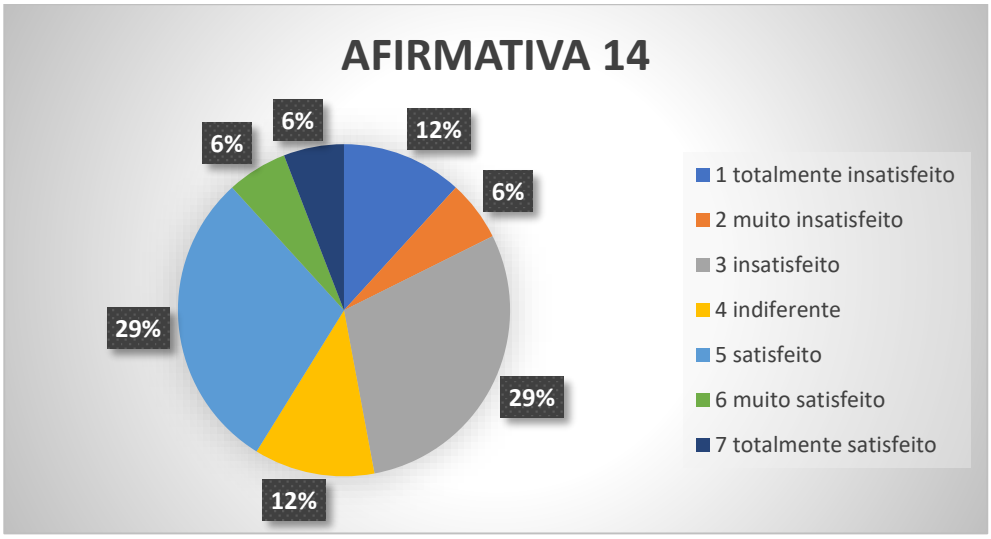


Gráfico 14: Porcentagem da afirmativa 14.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

Conforme a tabela 20 a média de satisfação dos trabalhadores com a confiança que pode ter em seus colegas de trabalho foi de 3,82% e o desvio padrão de 2,18. Em relação a porcentagem, de acordo com o gráfico 14, observa-se que 12% estão totalmente insatisfeitos, 6% estão muito insatisfeitos, 29% estão insatisfeitos, para 12% é indiferente, 29% estão satisfeitos, 6% muito satisfeito e 6$totalmente satisfeito. O resultado indica que os funcionários estão levemente insatisfeitos com a confiança que pode ter em seus colegas de trabalho.

4.3.15 Afirmativa 15

AFIRMATIVA	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
No meu trabalho atual sinto-me ____ com a capacidade profissional do meu chefe.	5,35	2,08

Tabela 21: Média e desvio padrão da afirmativa 15.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

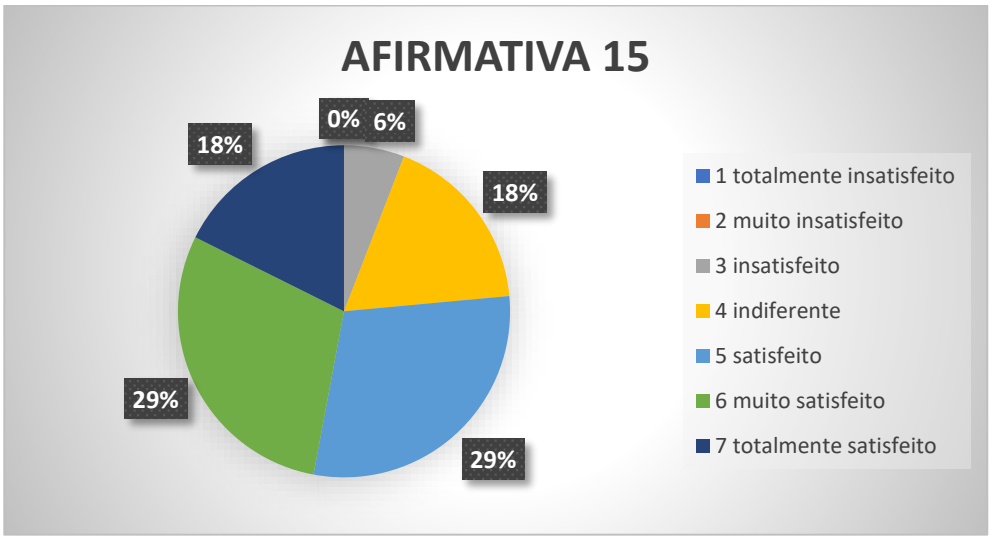


Gráfico 15: Porcentagem da afirmativa 15.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

Conforme a tabela 21 a média de satisfação dos trabalhadores com a capacidade profissional do seu chefe foi de 5,35% e o desvio padrão de 2,08. Em relação a porcentagem, de acordo com o gráfico 15, observa-se que 6% estão insatisfeitos, para 18% é indiferente, 29% estão satisfeitos, 29% estão muito satisfeitos e 18% estão totalmente satisfeitos. O resultado indica que os funcionários estão satisfeitos com a capacidade profissional do seu chefe.

4.3.16 Afirmativa 16

AFIRMATIVA	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
No meu trabalho atual sinto-me____ com os equipamentos de proteção fornecidos pela empresa.	5,24	2,71

Tabela 22: Média e desvio padrão da afirmativa 16.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

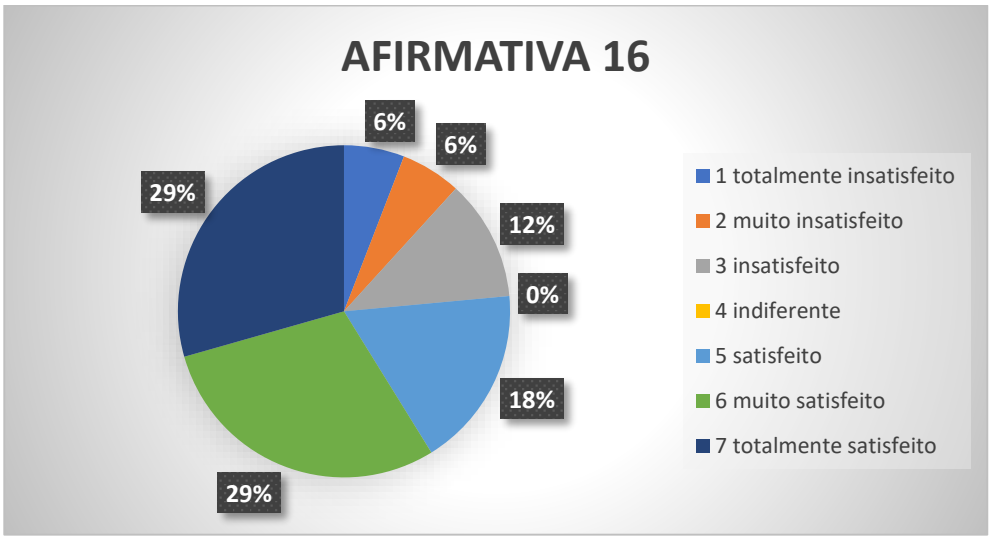


Gráfico 16: Porcentagem da afirmativa 16.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

Conforme a tabela 22 a média de satisfação dos trabalhadores com os equipamentos de proteção fornecidos pela empresa foi de 5,24% e o desvio padrão de 2,71. Em relação a porcentagem, de acordo com o gráfico 16, observa-se que 6% estão totalmente insatisfeitos, 6% estão muito insatisfeitos, 12% estão insatisfeitos, 18% estão satisfeitos, 29% estão muito satisfeitos e 29% estão totalmente satisfeitos. O resultado indica que os funcionários estão satisfeitos com os equipamentos de proteção fornecidos pela empresa.

4.3.17 Afirmativa 17

AFIRMATIVA	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
No meu trabalho atual sinto-me____ Com as ferramentas de trabalho fornecidas pela empresa.	4,71	2,83

Tabela 23: Média e desvio padrão da afirmativa 17.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

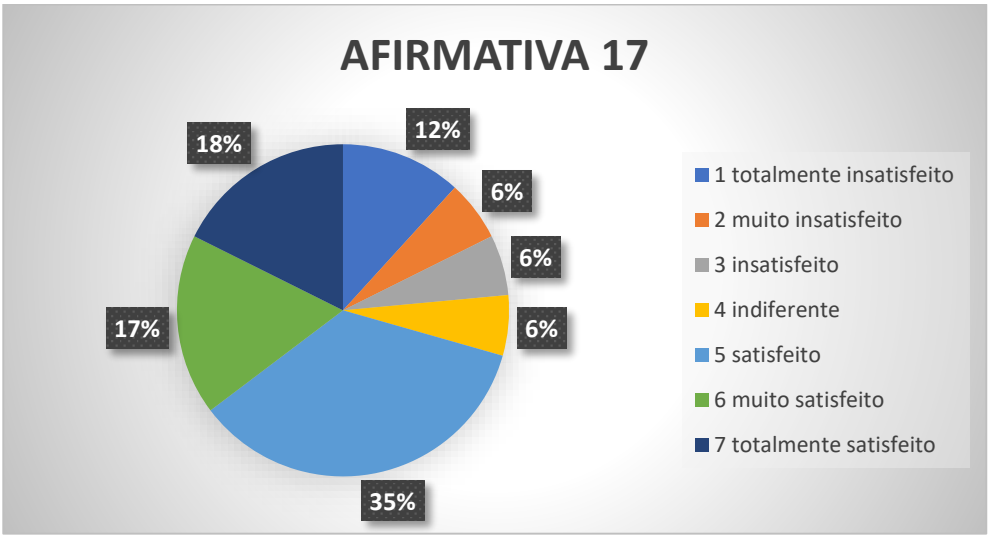


Gráfico 17: Porcentagem da afirmativa 17.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

Conforme a tabela 23 a média de satisfação dos trabalhadores com as ferramentas de trabalho fornecidas pela empresa foi de 4,71% e o desvio padrão de 2,83. Em relação a porcentagem, de acordo com o gráfico 17, observa-se que 12% estão totalmente insatisfeitos, 6% estão muito insatisfeitos, 6% estão insatisfeitos, para 6% é indiferente, 35% estão satisfeitos, 17% estão muito satisfeitos e 18% estão totalmente satisfeitos. O resultado indica que os funcionários estão levemente satisfeitos com as ferramentas de trabalho fornecidas pela empresa.

4.3.18 Afirmativa 18

AFIRMATIVA	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
No meu trabalho atual sinto-me____ com a política de distribuição de ferramentas e equipamentos de proteção fornecidos pela empresa.	4,88	2,07

Tabela 24: Média e desvio padrão da afirmativa 18.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

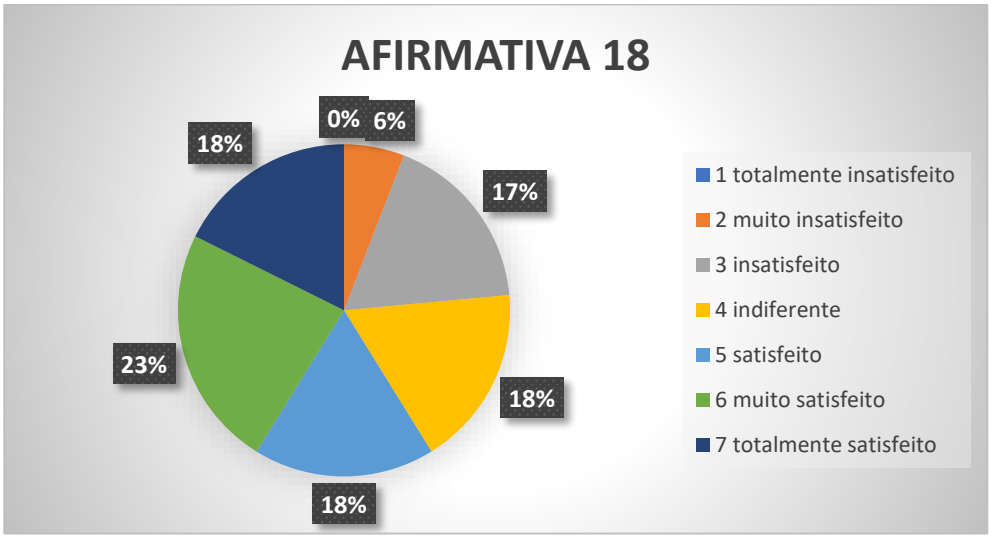


Gráfico 18: Porcentagem da afirmativa 18.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

Conforme a tabela 24 a média de satisfação dos trabalhadores com a política de distribuição de ferramentas e equipamentos de proteção fornecidos pela empresa foi de 4,88% e o desvio padrão de 2,07. Em relação a porcentagem, de acordo com o gráfico 18, observa-se que 6% estão muito insatisfeitos, 17% estão muito insatisfeitos, para 18% é indiferente, 18% estão satisfeitos, 23% estão muito satisfeitos e 18% estão totalmente satisfeitos. O resultado indica que os funcionários estão levemente satisfeitos com a política de distribuição de ferramentas e equipamentos de proteção fornecidos pela empresa.

4.4 ANALISE DA DIMENSÕES

Conforme a tabela 25 através da média das dimensões analisadas pode-se concluir que os colaboradores estão: levemente satisfeitos em relação ao salário com uma média de 4,47; levemente satisfeitos com os colegas de trabalho, com uma média de 4,8; muito satisfeitos com a chefia, com uma média de 5,78; insatisfeitos com as promoções, com uma média de 3,33; satisfeito com a natureza do trabalho, com uma média de 5,16 e satisfeitos com as ferramentas de trabalho e EPI, com uma média de 4,94.

DIMENSÃO	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
Satisfação com o salário	4,47	0,25
Satisfação com os colegas de trabalho	4,86	0,45
Satisfação com a chefia	5,78	0,18
Satisfação com as promoções	3,33	0,34
Satisfação com a natureza do trabalho	5,16	0,31
Satisfação com as ferramentas de trabalho e EPI	4,94	0,13

Tabela 25: Média e desvio padrão das dimensões na escala de satisfação no trabalho
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

A partir do gráfico 19 pode-se visualizar melhor a distribuição das médias das seis dimensões da escala de satisfação no trabalho.

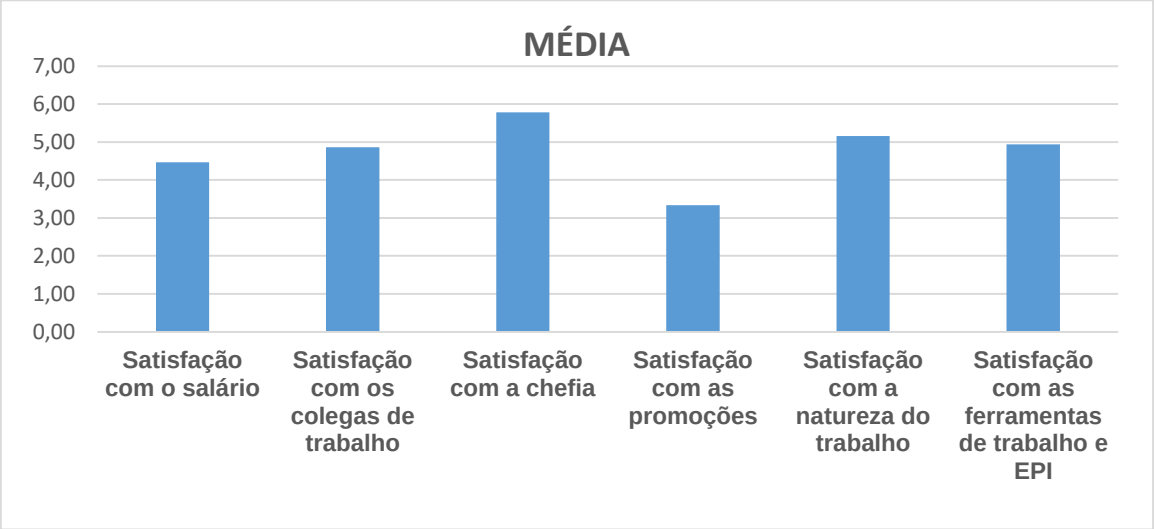


Gráfico 19: Grau de satisfação observado em cada dimensão na escala de satisfação no trabalho.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2019.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este tópico trata das considerações finais relacionadas a todo esse estudo, apresentando as conclusões e recomendações, com base na análise dos resultados da pesquisa.

5.1 CONCLUSÃO

As organizações que possuem um olhar voltado para o bem estar e para a satisfação do colaborador gera um retorno tanto para a empresa quanto para o empregado. Sendo assim o funcionário se tornará mais produtivo, feliz, motivado, leal e proativo, reduzindo o número de acidentes no trabalho, absenteísmo e rotatividade, tornando portanto a organização mais eficiente e eficaz na busca de seus objetivos e no atendimento dos cliente internos e externos, visto que o nível de satisfação no trabalho reflete diretamente nos resultados.

É possível observar nos dados obtidos que de todos os colaboradores, 64,71% são homens, 64,71% tem idade acima de 41 anos, 47,06% possuem mais de 2 filhos, 82,35% estudaram até o ensino fundamental, e 76,47% possuem uma renda familiar de até R$1.500,00 mensais.

Nesse contexto, pode-se concluir que a maioria desses colaboradores não possuem uma vida fácil, pois o nível de escolaridade se torna uma barreira para conseguir empregos melhores, esse aspecto ainda pode ser agravado pela idade, além disso grande parte dos colaboradores possuem mais de 2 filhos com uma renda, e familiar inferior a R$1.500,00 mensais, ou seja são pessoas que vivem com o básico e que talvez sequer consigam suprir todas as necessidades da família, por tanto essas pessoas já possuem um grau de dificuldades e estresse fora do trabalho, mas que acabam impactando em todas as áreas da vida.

Quanto ao nível de satisfação no trabalho foi possível avaliar a percepção dos colaboradores, além de identificar os fatores que estão influenciando a satisfação no trabalho do varredores e medir o quanto cada fator deixa o funcionário satisfeito ou não.

Na média (4,47) os colaboradores estão indiferentes ou pouco satisfeitos com o salário que recebem, em relação a satisfação com os colegas de trabalho a média

foi de 4,86 apontando que um grau de satisfação com os colegas, já em relação a chefia a média de satisfação foi 5,78, apontando que os trabalhadores estão muito satisfeitos nesse quesito.

Evidenciou-se uma média de 3,33 em relação as promoções, mostrando que os varredores estão insatisfeitos, quanto a natureza do trabalho a média obtida foi de 5,16, mostrando que os funcionários estão satisfeitos, por fim, em relação a satisfação com as ferramentas de trabalho e EPI a média foi de 4,94 mostrando que os colaboradores estão satisfeitos nesse quesito.

Ficou evidente, através dos dados obtidos, que a empresa precisa melhorar em relação as promoções e dar mais atenção em ralação aos salários, visto que a média ficou próxima de 4 não sendo um grau de insatisfação mas que pode vir a se tornar ou pode se tronar um ponto de satisfação a depender das políticas futuras da empresa.

5.2 PROPOSTAS DE MELHORIAS

Diante dos resultados obtidos fica como proposta um sistema de bonificação a partir de metas e critérios claros e pré-estabelecidos, afim de melhorar o rendimento econômico mensal e gerar indicadores para uma possível promoção futura. Também fica proposto pelo menos um cargo que possa ser ocupado por um varredor através de uma promoção, por exemplo o de supervisor.

A utilização de pesquisas periódicas sobre satisfação no trabalho e qualidade de vida no trabalho é bastante importante para a empresa, visto que será possível conhecer a realidade dos seus colaboradores e da organização, e a partir daí, buscar melhorias.

Por fim, fica proposto que a empresa crie um programa, de preferência em parceria, que venha melhorar a vida socioeconômica desse trabalhadores, nesse sentido o programa pode atuar na educação tanto dos filhos como dos pais, na saúde com planos de saúde, no lazer e cultura, de modo a promover benefícios e qualidade de vida a essas pessoas.

REFERÊNCIAS

BARNARD, C.I**.** ***As funções do executivo*** (Vol. 11). Imprensa da Universidade de Harvard. 1968.

BERGAMINI, C. W. **Motivação nas organizações**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BERGAMINI, C. W. **Motivação: mitos, crenças e mal- entendidos**. In: CODA, R.(Org.). Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

BERMAN, S.L, WICKS, A. C.; KOTHA, S.; JONES, T. M**. A orientação das partes interessadas é importante? A relação entre os modelos de gerenciamento de partes interessadas e o desempenho financeiro da empresa**. *Academy of Management Journal, 42* (5), 488–506 1999.

BEZERRA, A. M. **Qualidade de vida no trabalho**. Portal da Administração, São Paulo, 17 jun. 2009. Disponível em: <http://www.administradores.com.br>. Acesso em: 20 nov. 2019.

CHIAVENATO, I. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**. 7. ed. rev. e atual. São Paulo: Manole, 2009.

CHIAVENATO, I. **Administração nos novos tempo**s. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, I. **Gerenciando com as pessoas: transformando o executivo em um excelente gestor de pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005

.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de janeiro: Campus, 1999

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. **Métodos de pesquisa em administração**. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

CORDING, M., Harrison, J., HOSKISSON, R.; JONSEN, K. **"Andando na conversa": uma exploração de autenticidade organizacional, produtividade dos funcionários e desempenho pós-fusão de várias partes interessadas**. *The Academy of Management Perspectives, 28* (1), 38–56. 2014.

CORRÊA, K. **Processo de pesquisa de marketing:definir o projeto. Administração e Gestão: conceitos, métodos e teorias administrativas**, 15 out. 2010. Disponível em: <http://administracaoegestao.com.br/marketing-internacional/processo-de-pesquisa-de-marketing-definir-o-projeto/>. Acesso em: 20 nov. 2019.

DAFT, R. L. **Organizações: teoria e projeto**. São Paulo: Pioneira, 2002.

DECI, E.; RYAN, RM. **Teoria da auto-determinação**. *Handbook of Theories of Social Psychology, 1,* 416–433. 2011.

DECI, E. L. **Notas sobre a teoria e a metateoria da motivação intrínseca**. *Comportamento Organizacional e Desempenho Humano, 15* (1), 130–145. 1976.

DECI, E. L.; RYAN, R. M. **A exploração empírica de processos motivacionais intrínsecos**. *Avanços em Psicologia Social Experimental, 13,* 39-80. 1980.

DECI, E. L.; RYAN, RM, GAGNÉ, M.; LEONE, D. R.; USUNOV, J. E. KORNAZHEVA, BP**. Necessita de satisfação, motivação e bem-estar nas organizações de trabalho de um país do antigo bloco oriental: um estudo transcultural de autodeterminação**. *Boletim de Personalidade e Psicologia Social, 27* (8), 930–942. 2001.

DELBONI, T. H. **Vencendo o stress.** São Paulo: Makron Books, 1997.

DOBBIN, F.; ZORN, D. **Incumprimento corporativo e o mito do valor para o acionista**. *Poder político e teoria social, 17,* 179-198. 2005.

DONALDSON, T.; PRESTON, L. E. **A teoria das partes interessadas da corporação: conceitos, evidências e implicações**. *Academy of Management Review, 20* (1), 65–91.1995.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar.** Salvador: Casa da Qualidade Editora, 1996.

FINCATO, D. P. **Lineamentos básicos para o trabalho de conclusão de curso**. 2010. 39f. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS, São Leopoldo, 2010. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/33259309/Monografia-Metodos-e-Tecnicas-de Pesquisa-para-Mongrafias-de-Final-de-Curso-Normas-da-ABNT-Atualizadas>. Acesso em: 25 nov. 2019.

FRANK, R. H.; GILOVICH, T. E. REGAN, DT. **Estudar economia inibe a cooperação?** *The Journal of Economic Perspectives, 7* (2), 159-171. 1993.

FREEMAN, R. E. ***Gerenciamento estratégico: uma abordagem das partes interessadas***. Boston: Pitman. 1984.

FREEMAN, R. E.; HARRISON, J. S.; WICKS, A. C. ***Gerenciamento para as partes interessadas: sobrevivência, reputação e sucesso***. New Haven: Imprensa da Universidade de Yale. 2007.

FREEMAN, R. E.; HARRISON, J. S., WICKS, A. C. , PARMAR, B. L. , & DE COLLE, S. ***Teoria das partes interessadas: o estado da arte*** . Cambridge: Cambridge University Press. 2010.

GAGNÉ, M. E DECI, EL. **Teoria da autodeterminação e motivação para o trabalho**. *Jornal de Comportamento Organizacional, 26* (4), 331–362. 2005.

GASPARINI, A. C. L. F.; RODRIGUES, A. L.. **Uma perspectiva psicossocial em psicossomática: Via estresse e trabalho**. Em J. Mello Filho (Org.), *Psicossomática hoje* (pp. 93-107). Porto Alegre: Artes Médicas, 1992.

GIL, A. C. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, A. C. **Gestão de pessoas: enfoque nos papeis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.

GRANT, A. M. **A motivação intrínseca alimenta o fogo pró-social? Sinergia motivacional na previsão de persistência, desempenho e produtividade**. *Jornal da psicologia aplicada, 93* (1), 48. 2008.

GRANT, AM, CAMPBELL, EM, CHEN, G., COTTONE, K., LAPEDIS, D. E LEE, K.. **Impacto e a arte da manutenção da motivação: os efeitos do contato com os beneficiários no comportamento de persistência. *Comportamento organizacional e processos de decisão humana****, 103* (1), 53–67. 2007.

HAIR Jr., J. F.; BABIN, B.; MONEY, A. H.; SAMOUEL, P. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005

HELMAN, C. G. **Cultura, saúde e doença**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1994.

HERZBERG, F. **Novamente: como se faz para motivar funcionários?** In: BERGAMINI, C.; CODA. R. (Org.). Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

HUNT, J.; OSBORN, R. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Bookman, 2002.

JENSEN, M. C. **Maximização de valor, teoria das partes interessadas e função objetiva corporativa**. *Journal of Applied Corporate Finance, 14* (3), 8–21. 2001.

JONES, T. M. **Teoria instrumental das partes interessadas: uma síntese de ética e economia**. *Academy of Management Review, 20* (2), 404-437. 1995.

JONES, T. M.; FELPS, W. E. BIGLEY; GA. **Teoria ética e decisões relacionadas às partes interessadas: o papel da cultura das partes interessadas**. *Academy of Management Review, 32* (1), 137-155. 2007.

KAPLAN, R.S. E NORTON, D.P. **Usando o balanced scorecard como um sistema de gerenciamento estratégico**. *Harvard Business Review, 74* (1), 75–85. 1996.

KWASNICKA, E. L. **Introdução à administração**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

Lacombe, F. J. M. **Recursos humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva 2005.

LOEB, S. E. **A avaliação dos "resultados" da educação em ética contábil.** *Journal of Business Ethics, 10* (2), pp. 77–84. 1991.

LUQUE, MS, WASHBURN, NT, WALDMAN, DA, & HOUSE, RJ**. Lucro não correspondido: como os valores econômicos e de partes interessadas se**

relacionam com as percepções dos subordinados sobre liderança e desempenho da empresa. *Administrative Science Quarterly, 53* (4), 626-654. 2008.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MARENS, R.; WICKS, A. **Realização: teoria das partes interessadas, prática gerencial e irrelevância geral dos deveres fiduciários devidos aos acionistas**. *Business Ethics Quarterly, 9* (2), 273–293. 1999.

MARRAS, J. P.; VELOSO, H. M. **Estresse ocupacional.** Rio de Janeiro: Elsrvier, 2012.

MARINS, L. **Desmistificando a Motivação**. São Paulo: Harbra, 2007.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração**. São Paulo: Atlas, 2007.

MAXIMIANO, A. C. A. **Administração para empreendedores: fundamentos da criação e da gestão de novos negócios**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

MAXIMIANO, A. C. P. **Teoria geral da administração: da escola cientifica à competitividade na economia globalizada**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MAXIMIANO, A. C. P. **Teoria geral da administração: da revolução urbana á revolução digital.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MITCHELL, R. K.; AGLE, B.R.; WOOD, D. J. **Rumo a uma teoria de identificação e relevância das partes interessadas: Definindo o princípio de quem e o que realmente conta**. *Academy of Management Review, 22* (4), 853-886. 1997.

MOTTA, F. C. P.; VASCONCELOS, I. S. P. **Teoria geral da administração**. 6. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2002.

MOTTA, F. C. P.; VASCONCELOS, I. S. P. **Teoria geral da administração**. São Paulo: Atlas, 2010.

NAKAMURA, C. C. et al. **Motivação no traba**lho. Management: Revista de Ciências Empresariais, Maringá, v. 2, n.1, p. 20 - 25, 2005.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. **Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho. Avaliação Psicológica**, Porto Alegre, v. 7, n. 1, p.11 – 22, abr. 2008.

PEREIRA, J. M. **Manual de metodologia da pesquisa cientifica.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012

REIS, HT, SHELDON, KM, GABLE, SL, ROSCOE, J. E RYAN, RM. **Bem-estar diário: o papel da autonomia, competência e relacionamento**. *Boletim de Personalidade e Psicologia Social, 26* (4), 419-435. 2000.

RIBEIRO, A. L. **Gestão de pessoas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.

ROSEN, C. C.; FERRIS, D. L.; BROWN, D. J.; CHEN, Y.; YAN, M. **Percepções da política organizacional: um paradigma de satisfação da necessidade**. *Organization Science, 25* (4), 1026-1055. 2014.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organi-zacional**. 9ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

RYAN, R. M. E.; DECI, E. L. **Teoria da autodeterminação e facilitação da motivação intrínseca, desenvolvimento social e bem-estar**. *American Psychologist, 55* (1), 68. 2000.

RYAN, R. M.; HUTA, V. E.; DECI, E. L. **Viver bem: uma perspectiva da teoria da autodeterminação sobre o eudemonia**. Em *A exploração da felicidade* (pp. 117–139). Dordrecht: Springer. 2013.

SELYE, H. ***Stress: A tensão da vida***. São Paulo: IBRASA, 1959.

SHELDON, K. M.; ELLIOT, A. J.; KIM, Y.; KASSER, T. **O que é satisfatório em eventos satisfatórios? Testando 10 necessidades psicológicas candidatas**. *Jornal da personalidade e da psicologia social, 80* (2), 325. 2001.

SIQUEIRA, M. M. M. **Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: análise de um modelo pós-cognitivo**. Tese (Doutorado em Psicologia). Brasília: Universidade de Brasília. Instituto de Psicologia. 1995.

SNELL, S.; BOHLANDER, G. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

STEINBECK, J**.** ***As uvas da ira*** . Nova York: The Viking Press-James Lloyd. 1939.

SUNDARAM, A. K.; INKPEN, A. C. **Teoria das partes interessadas e "o objetivo corporativo revisitado": uma resposta.** ***Organization Science****, 15* (3), 370-371. 2004.

VAN QUAQUEBEKE, N.; FELPS, W. I**nquérito respeitoso: Um relato motivacional de liderança através de perguntas abertas e escuta.** *Revisão da Academy of Management* .2016.

WICKS, A. C.; GILBERT, D. R. J. R.; FREEMAN, R. E. **Uma reinterpretação feminista do conceito de partes interessadas**. *Business Ethics Quarterly,* 475-497. 1994.

WOLT, S. P. **FUNDAMENTOS DE GESTÃO DE PESSOAS**. Editora **SARAIVA.** 2013

UFPE

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

Prezado respondente, as frases abaixo falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual. Indique o quanto você se sente satisfeito ou insatisfeito com cada um deles. Dê suas respostas marcando um "X" naquele número que melhor representa sua resposta.

QUESTIONÁRIO SATIFAÇÃO NO TRABALHO

1 = Totalmente insatisfeito
2 = Muito insatisfeito
3 = Insatisfeito
4 = Indiferente
5 = Satisfeito
6 = Muito satisfeito
7 = Totalmente satisfeito

1. No meu trabalho atual sinto-me _____ com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.

1	2	3	4	5	6	7

2. No meu trabalho atual sinto-me _____ com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.

1	2	3	4	5	6	7

3. No meu trabalho atual sinto-me _____ com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.

1	2	3	4	5	6	7

4. No meu trabalho atual sinto-me _____com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.

1	2	3	4	5	6	7

5. No meu trabalho atual sinto-me____ com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.

1	2	3	4	5	6	7

6. No meu trabalho atual sinto-me____ com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.

1	2	3	4	5	6	7

7. No meu trabalho atual sinto-me____ com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.

1	2	3	4	5	6	7

8. No meu trabalho atual sinto-me____ com a capacidade de meu trabalho ocupar meu tempo.

1	2	3	4	5	6	7

9. No meu trabalho atual sinto-me____ com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.

1	2	3	4	5	6	7

10. No meu trabalho atual sinto-me____ com o entendimento entre eu e meu chefe.

1	2	3	4	5	6	7

11. No meu trabalho atual sinto-me____ com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.

1	2	3	4	5	6	7

12. No meu trabalho atual sinto-me____ com a maneira como meu chefe me trata.

1	2	3	4	5	6	7

13. No meu trabalho atual sinto-me____ com a variedade de tarefas que realizo.

1	2	3	4	5	6	7

14. No meu trabalho atual sinto-me____ com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.

1	2	3	4	5	6	7

15. No meu trabalho atual sinto-me____com a capacidade profissional do meu chefe.

1	2	3	4	5	6	7

16. No meu trabalho atual sinto-me____ com os equipamentos de proteção fornecidos pela empresa | (Ex.: Luvas, Mascara, Bota)

1	2	3	4	5	6	7

17. No meu trabalho atual sinto-me____ Com as ferramentas de trabalho fornecidas pela empresa (Ex.: Vassourão, pá, sacho, carrinho)

1	2	3	4	5	6	7

18. No meu trabalho atual sinto-me____ com a política de distribuição de ferramentas e equipamentos de proteção fornecidos pela empresa

1	2	3	4	5	6	7

Fale um pouco sobre você.

19. Você é do sexo masculino ou feminino?

( ) Masculino

( ) Feminino

( ) Prefiro não informar

20. Qual o seu estado civil?

( ) Solteiro

( ) Casado

( ) União estável

( ) Separado

( ) Divorciado

( ) Viúvo

21. Qual a sua idade?

( ) 18 a 25

( ) 26 a 33

( ) 34 a 41

( ) 42 a 49

( ) 50 a 57

( ) 58 ou mais

22. Você possui filhos?

( ) Não

( ) Até 2

( ) 3 ou 4

( ) mais de 4

23. Qual é o seu nível de escolaridade?

( ) Até fundamental completo/incompleto

( ) Até ensino médio completo/incompleto

( ) Ensino superior Completo/Incompleto

( ) Pós graduado Completo/Incompleto

24. Qual é a sua renda familiar?

( ) Até R$1500,00

( ) de R$ 1500,01 a R$2000,00

( ) de R$ 2000,01 a R$ 2500,00

( ) de R$ 2500,01 a R$ 3000,00

( ) Mais de R$ 3000,01