

SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM EMPRESA MULTINACIONAL: UM ESTUDO COM OS COLABORADORES DA EMPRESA X EM REDENÇÃO-PA^I

Gabriel Rocha Sousa^{II}

Igor Costa^{III}

Ricardo Martins Ramos^{IV}

Marinho Silva Santos^V

Resumo: O presente estudo buscará identificar os fatores que influenciam na satisfação dos colaboradores de uma empresa multinacional presente na cidade de Redenção-PA. O objetivo deste estudo consiste em avaliar o grau de satisfação no trabalho dos colaboradores de empresa multinacional em Redenção-PA. Motivação é um dos temas mais utilizados hoje em dia nas empresas, como também por toda a sociedade de uma forma geral. Em termos conceituais, observa-se que a satisfação no trabalho é um fenômeno complexo, de difícil de definição. Todavia, apesar de sua complexidade, é uma das variáveis do comportamento organizacional que mais atrai o interesse de pesquisadores e estudiosos devido à importância atribuída à questão. A pesquisa foi aplicada na empresa multinacional alvo do estudo. A aplicação da pesquisa, por meio de um questionário será realizada com todos os colaboradores da empresa, o que possibilitará uma pesquisa mais completa e uma análise mais assertiva perante ao tema.

Palavras-chave: motivação, satisfação, pesquisa motivacional.

Abstract: This study will seek to identify the factors that influence the satisfaction of employees of a multinational company present in the city of Redenção-PA. The aim of this study is to assess the degree of job satisfaction of employees of a multinational company in Redenção-PA. Motivation is one of the most used themes today in companies, as well as by the whole society in general. Conceptually, it is observed that job satisfaction is a complex phenomenon, difficult to define. However, despite its complexity, it is one of the variables of organizational behavior that most attracts the interest of researchers and scholars due to the importance attached to the issue. The research was applied to the multinational company targeted by the study. The application of the survey, through a questionnaire, will be carried out with all the company's employees, which will enable a more complete survey and a more assertive analysis in relation to the theme.

Keyword: motivation, satisfaction, motivational research

Data de aprovação: 24.11.2020

^I Artigo apresentado como requisito parcial para a conclusão do curso de Graduação em Bacharelado em Administração da Faculdade de Ensino Superior Amazônia Reunida – FESAR. Ano 2020.

^{II} Acadêmico do curso de Bacharelado em Administração da Faculdade de Ensino Superior Amazônia Reunida – FESAR. E-mail: gabrielrocha148@gmail.com

^{III} Acadêmico do curso de Bacharelado em Administração da Faculdade de Ensino Superior Amazônia Reunida – FESAR. E-mail: igorcostamt@hotmail.com

^{IV} Acadêmico do curso de Bacharelado em Administração da Faculdade de Ensino Superior Amazônia Reunida – FESAR. E-mail: ricardo95martins@gmail.com

^V Docente da Faculdade de Ensino Superior Amazônia Reunida – FESAR. E-mail: martoss@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

A satisfação no trabalho é um tema complexo e de difícil entendimento. O comportamento humano no ambiente de trabalho vem sendo estudado cada vez mais nos últimos anos, destacando-se a satisfação que o trabalhador/colaborador tem com sua atividade. É um tema que possui bastante relevância pois isso influencia na saúde do trabalhador de forma direta.

Para que essa satisfação seja medida precisamos avaliar se os retornos oferecidos pela empresa em forma de salários, convivência com os colegas de trabalho e liderança e o quanto que as tarefas desempenhadas pelos colaboradores da empresa geram sentimentos de gratificação e prazerosos.

2 JUSTIFICATIVA

Atualmente as questões relacionadas aos recursos humanos e gestão de pessoas são cada vez mais importantes e valorizadas pelas empresas e pessoas. Com um ambiente cada vez mais dinâmico e competitivo, as pessoas exercem um papel fundamental para as empresas, ou seja, elas são as responsáveis por alcançar os objetivos e resultados que as empresas buscam relacionados à qualidade, produtividade e atendimento. O presente estudo buscará identificar os fatores que influenciam na satisfação dos colaboradores de uma empresa multinacional presente na cidade de Redenção-PA.

3 PROBLEMATIZAÇÃO

Qual o nível de satisfação dos índices de satisfação no trabalho dos colaboradores de uma empresa multinacional de Redenção-PA?

4 HIPÓTESE

De acordo com a pesquisa que será levantada os colaboradores podem estar motivados, levando-se em consideração fatores de ambiente interno e externo da organização.

5 OBJETO GERAL

O objetivo deste estudo consiste em avaliar o grau de satisfação no trabalho dos colaboradores de empresa multinacional em Redenção-PA.

5.1 Objetivos Específicos

- Descrever o que é a motivação e satisfação no trabalho;
- Avaliar os níveis de satisfação dos colaboradores com o trabalho;
- Sugerir melhorias e implantação de ferramentas motivacionais.

6 REFERENCIAL TEÓRICO

Antes de detalhar sobre a satisfação dos colaboradores do seguinte estudo em seu ambiente de trabalho, faz-se necessário revisar toda a literatura existente do assunto a fim de encontrar embasamento teórico para sustentar a pesquisa, para se descobrir o que se tem pesquisado a respeito desse assunto, e verificar o nível em que encontrar os conhecimentos existentes a respeito do assunto investigado.

6.1 MOTIVAÇÃO

Motivação é um dos temas mais utilizados hoje em dia nas empresas, como também por toda a sociedade de uma forma geral. No dia a dia costuma-se associar motivação com ação ou com a falta dela. Dessa forma, busca-se motivos para agir, motivos para se fazer alguma coisa e sair do status quo. Um dos principais problemas no estudo do comportamento organizacional é referente a porque as pessoas desempenham e se comportam da maneira como o fazem em seu trabalho e em suas organizações. Perguntas como, “O que faz algumas pessoas darem o máximo de si enquanto outras procuram apenas fazer o mínimo indispensável?” E “Como posso influenciar o desempenho daqueles que trabalham para mim?” São feitas por todos os administradores (BOWDITCH, 1992).

Motivo, motivação, mover, movimentar e motor são todas as palavras modernas que têm a mesma origem e estão associadas à mesma ideia (MAXIMIANO, 2000). A palavra motivação é usada em diferentes significados. Pode-se falar de motivação para estudar, ganhar dinheiro, viajar e até mesmo para não fazer nada. A pesquisa motivacional é o campo de conhecimento que lida com as razões de ordem comportamental que levam as pessoas a consumir. Em termos genéricos, a palavra motivação abrange as causas ou motivos que produzem determinado comportamento, seja ele qual for (MAXIMIANO, 2000).

Robbins (2009) coloca que a motivação é o resultado da interação do indivíduo com a situação e a mudança na motivação pode ser causada pela situação na qual o indivíduo está inserido. Assim é importante ter em mente, enquanto analisamos a motivação, que seu nível varia tanto entre indivíduos como em apenas um único indivíduo, dependendo da situação (ROBBINS, 2009).

Motivação é definido então, por Robbins (2009), como o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta. Embora a motivação, de maneira geral, se relaciona ao esforço para atingir qualquer objetivo.

As primeiras hipóteses sobre o conteúdo da motivação foram propostas pelos filósofos gregos, nas discussões sobre o que é felicidade. As mais sofisticadas teorias ainda se inspiram nessas antigas ideias, que reconhecem quatro tipos de

motivos: a motivação do ganho material, a motivação do reconhecimento social, a motivação interior da realização pessoal e hipótese correspondente a do homem complexo (MAXIMIANO, 2000).

Chiavenato (2003) defende que a motivação procura explicar o porquê do comportamento das pessoas. A Administração Científica baseava-se na concepção do homo economicus, segundo a qual o comportamento do homem é motivado exclusivamente pela busca do dinheiro e pelas recompensas salariais e materiais do trabalho (CHIAVENATO 2003).

O estudo da motivação e do comportamento, supõe o conhecimento das necessidades humanas. O comportamento humano é determinado por causas que, às vezes, escapam ao próprio entendimento e controle da pessoa. Essas causas são necessidades ou motivos: forças conscientes ou inconscientes que levam a pessoa a determinado comportamento. A motivação se refere ao comportamento que é causado por necessidades dentro do indivíduo e que é dirigido em direção aos objetivos que podem satisfazer essas necessidades (CHIAVENATO 2003).

A motivação para o trabalho é um assunto que desperta grande interesse das organizações juntos aos seus administradores. Como motivar o seu pessoal ou, o que fazer para que sua equipe de colaboradores se sinta motivados, e tenham “gosto” em fazer o seu trabalho?

A partir da Teoria das Relações Humanas, todo o acervo de teorias psicológicas a respeito da motivação humana passou a ser aplicado dentro das organizações. O comportamento humano é motivado e a motivação é a tensão persistente que leva o indivíduo a alguma forma de comportamento visando à satisfação de uma ou mais necessidades (CHIAVENATO 2003).

Motta e Vasconcelos dizem que os autores da Escola de Relações Humanas, no entanto, têm um ponto em comum com os autores clássicos: consideram o ser humano como um ser passivo que reage de forma padronizada aos estímulos aos quais eles são submetidos na organização. A Escola Clássica de Administração considerava apenas os fatores econômicos. A Escola de Relações Humanas revelou a importância dos fatores afetivos e sociais, além dos econômicos, mas manteve o tipo de análise, por exemplo, a mesma forma de organização do trabalho (MOTTA E VASCONCELOS, 2004).

Aos especialistas em administração de Recursos Humanos nas empresas era solicitado que criassem planos salariais e de benefícios extras que pudessem se transformar em real e verdadeiro estímulo para cada um (BERGAMINI, 2008). É perfeitamente coerente, dentro deste contexto, mencionar os partidários da

Administração Científica de Taylor, que pelos idos de 1911 propõem a importância da necessidade de conforto físico e segurança no trabalho. Para eles, o atendimento das necessidades básicas deveria ser, sem dúvida alguma, a principal forma de atingir níveis fantásticos de produtividade (BERGAMINI, 2008).

Como não poderia deixar de acontecer, as ameaças e punições foram substituídas pelo dinheiro, devido a crença de que ele fosse a principal fonte de incentivo ao trabalho (BERGAMINI, 2008). Porém, de acordo com o behaviorismo, a recompensa só deve ser oferecida em contrapartida do comportamento desejado, ou perderá a força motivacional. É importante lembrar que a recompensa de uma pessoa não representa nada para a outra (MAXIMIANO, 2000).

Robbins (2010) por sua vez, aponta que a remuneração não é o fator principal de satisfação no trabalho. Em uma pesquisa feita com cerca de 1.400 gestores brasileiros, observou-se que a remuneração ocupa o terceiro lugar como fator de motivação e de satisfação geral no emprego, com uma representação de apenas 12,8 por cento. No entanto mesmo não sendo a principal fonte de motivação, a remuneração é um importante fator que as empresas frequentemente subestimam (ROBBINS, 2010).

A motivação para o trabalho depende do significado que cada qual atribui a ele (BERGAMINI, 1990), e este significado criado por cada indivíduo é capaz de reforçar ou comprometer sua motivação perante aquela organização. Pode-se, assim, considerar como um traço habitual às pessoas a sua motivação para o trabalho (BERGAMINI, 2008). Nesse sentido, o trabalho tem importância relevante quando se trata da autêntica satisfação em trabalhar (BERGAMINI, 2008).

O principal aspecto que merece relevância é que a motivação pessoal para o trabalho se torna uma tendência natural, na medida em que ela atende algum objetivo ou desejo próprio atual ou futuro de quem trabalha (BERGAMINI, 2008). Sendo assim, pode ser considerado a importância do gestor na tentativa de ajudar o empregado a entender seus desejos interiores perante o seu trabalho. Assim, as pessoas trabalharão com maior desenvoltura, na medida em que puderem conseguir o “seu próprio bem-estar” em relação àquilo que seu trabalho significa para eles (BERGAMINI, 2008).

Quanto mais motivação houver com relação a uma atividade, menos as pessoas sentem o tempo passar, enquanto a desempenham. Pelo contrário, se há falta de motivação, o dia de trabalho parece longo demais. Perceber como as pessoas alocam seu tempo disponível é um importante indício para saber se a pessoa em questão está ou não motivada para desincumbir-se daquilo que está fazendo (BERGAMINI, 2008).

Outro estudo apontado por Robbins (2010) descobriu que dar feedback às pessoas, independentemente de ser ou não real, com relação ao seu desempenho influencia seu estado de espírito, que por sua vez influencia sua motivação. Portanto, pode existir um ciclo no qual o ânimo elevado faz com que as pessoas sejam mais criativas, levando a um feedback positivo daqueles que observam seus trabalhos.

Esses feedbacks positivos reforçam ainda mais o bom humor, o que pode fazer com que tenham um desempenho ainda melhor (ROBBINS, 2010). A motivação do ser humano pode representar uma preocupação tipicamente central a todos. No fundo, o simples fato de não ter vontade de fazer algo pode ser entendido como um tipo de motivação pessoal (BERGAMINI, 2008). Ela pode e deve ser considerada como uma força propulsora que tem suas fontes frequentemente escondidas dentro de cada um, e que a satisfação ou insatisfação que podem oferecer fazem parte integrante de sentimentos de prazer ou desprazer diretamente acessíveis somente a quem as experimenta (BERGAMINI, 2008).

6.2 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

De acordo com Siqueira (2008), desde as primeiras décadas do século XX, a satisfação no trabalho é um tema que tem mobilizado a atenção de

pesquisadores do comportamento organizacional e de gestores empresariais. Inicialmente a satisfação no trabalho era estudada como “causa” de comportamentos no trabalho, sendo considerada como um componente da motivação que induzia trabalhadores a apresentarem indicadores de comportamentos de trabalho considerados importantes para os interesses organizacionais, tais como aumento do desempenho e da produtividade, permanência na empresa e redução de faltas ao trabalho.

Posteriormente, por volta dos anos de 1970 e 1980, a satisfação no trabalho passou a ser estudada como uma atitude, sendo considerada, também, como um fator capaz de prever comportamentos distintos no trabalho, tais como produtividade, desempenho, rotatividade e absenteísmo (SIQUEIRA, 2008).

Segundo Robbins, Judge e Sobral (2010), a satisfação como o trabalho é vista como um sentimento positivo em relação ao trabalho, resultante de uma avaliação de suas características, de maneira que, quando as pessoas falam sobre atitudes de um funcionário, normalmente estão se referindo à satisfação com o trabalho. Newstrom (2008, p. 202) por sua vez, diz que “a satisfação no trabalho é um conjunto de sentimentos e emoções favoráveis ou desfavoráveis por meio dos quais os funcionários veem seu trabalho.” Rothmann e Cooper (2017), baseados nos conceitos de Locke (1976), definem a satisfação no trabalho como um estado emocional prazeroso ou positivo resultante da apreciação do trabalho ou da experiência de trabalho de alguém.

Diferentemente de Segundo Robbins, Judge e Sobral (2010) e Rothmann e Cooper (2017), Martinez e Paraguay (2003), ao falar sobre os aspectos conceituais da satisfação no trabalho, definem a satisfação no trabalho como um fenômeno complexo e de difícil definição e que, dependendo do referencial teórico adotado, pode apresentar diferentes definições. Cascio e Boudreau (2010), por sua vez, procuram não se prender a uma definição conceitual sobre satisfação no trabalho; apenas consideram a satisfação no trabalho como uma atitude multidimensional, que envolve múltiplos aspectos relacionados ao trabalho, como por exemplo, as características da organização, fatores relacionados ao trabalho em si e características pessoais dos funcionários.

Assim, pode-se verificar, segundo as abordagens dos autores que a satisfação no trabalho se trata de sentimento positivo que um funcionário demonstra em relação ao trabalho, proveniente de uma avaliação de múltiplos aspectos a ele relacionados, tais como as características da organização, fatores relacionados às tarefas desempenhadas, características pessoais dos colaboradores que compõem a organização entre outros.

Em termos conceituais, observa-se que a satisfação no trabalho é um fenômeno complexo, de difícil de definição. Todavia, apesar de sua complexidade, a satisfação com o trabalho é uma das variáveis do comportamento organizacional que mais atrai o interesse de pesquisadores e estudiosos devido à importância que é atribuída a questão. Segundo Robbins, Judge e Sobral (2010), os pesquisadores atribuem uma grande importância à satisfação no trabalho. Ao realizar uma pesquisa com o objetivo de analisar os fatores que configuram as variáveis Comprometimento Organizacional e Satisfação no Trabalho, Caon (2010) descobriu que as empresas pesquisadas julgam a questão da satisfação no trabalho como algo importante e demonstram uma preocupação efetiva em avaliar tal variável. Em

seu estudo sobre satisfação no trabalho, Garrido (2009) destaca que a análise dos índices de satisfação no trabalho tornou-se algo frequente em diversas organizações e que os efeitos dessa variável têm sido vistos como extremamente importantes devido as suas implicações sobre fatores como produtividade, eficiência, qualidade das relações de trabalho, níveis de absenteísmo/turnover, comprometimento organizacional e saúde e bem-estar no trabalho.

Cascio e Boudreau (2010) apresentam alguns estudos que conseguiram comprovar, de fato, a existência de uma relação entre Satisfação, lucratividade e desempenho organizacional. Em um desses estudos, os autores afirmam que pesquisadores comparam o desempenho organizacional das “100 Melhores Empresas para Trabalhar” com o desempenho de outras empresas características similares e que atuam no mesmo mercado e comprovaram que funcionários satisfeitos realmente contribuem com os resultados da empresa. Assim, diante do que foi exposto por esses autores, fica evidente a importância estratégica e a influência da satisfação no trabalho sobre o ambiente organizacional, de forma geral.

Ao falar sobre satisfação no trabalho, é importante destacar também os fatores influenciadores da satisfação. Em seu conceito sobre satisfação no trabalho, Robbins, Judge e Sobral (2010), afirmam que tal atitude decorre da avaliação de uma série de características relacionadas ao trabalho. Em concordância com tal afirmação, Rothmann e Cooper (2017, p. 69 apud Schultz and Schultz, 2014) alegam que “a satisfação no trabalho, depende de diversos fatores relativos à função, como a natureza do trabalho em si, a remuneração, as oportunidades de promoção, a supervisão, as relações com colegas e a segurança do emprego.”

Segundo Robbins, Judge e Sobral (2010), um estudo identificou quatro fatores que conduzem a altos níveis de satisfação com o trabalho: trabalho intelectualmente desafiante, recompensas justas, condições de apoio no trabalho e colegas dispostos a ajudar. Outro estudo desenvolvido por Caon (2010) concluiu que o Reconhecimento, Progresso, Realização, Segurança, Salários e Satisfação com a empresa são os fatores mais preponderantes da satisfação no trabalho.

Cascio e Boudreau (2010) apresentam dados de uma pesquisa envolvendo funcionários de pequenas, médias e grandes empresas e que apontou a remuneração, os benefícios, a estabilidade, o equilíbrio trabalho/vida e o sentimento de segurança no ambiente de trabalho como os cinco fatores mais importantes da satisfação no trabalho. Assim, em termos de fatores promotores de satisfação no trabalho, percebe-se estes variam bastante dependendo das percepções individual de cada pessoa, das características das organizações e do trabalho em si.

Nessa perspectiva, Siqueira (2008) diz que, ao longo do tempo, a satisfação no trabalho passou por grandes alterações em suas dimensões constitutivas; todavia, cinco dimensões conseguiram se manter ao longo de décadas de estudos. São elas satisfação com o salário, com os colegas de trabalho, com a chefia (líder), com a natureza do trabalho e com as promoções. O quadro 1, a seguir, apresenta as definições para cada dimensão da satisfação no trabalho, de acordo com a abordagem de Siqueira (2008).

6.3 TEORIA MOTIVACIONAL DE MASLOW

Segundo a teoria de Maslow (1943), todas as necessidades fundamentais que foram plenamente satisfeitas tendem a ser esquecidas pelo indivíduo e tendem a desaparecer do nível da consciência. Consequentemente, o que a pessoa quer, deseja ou cobiça tende a se encontrar logo acima do “patamar” em que se localiza na hierarquia das necessidades (MORIN E AUBÉ, 2009).

Motta e Vasconcelos (2004) colocam que os estudos de Maslow não estavam relacionados a preocupação com a eficiência organizacional. Na verdade, voltavam-se primordialmente para o estudo da teoria da personalidade e do desenvolvimento humano, independentemente de preocupações com a eficiência organizacional.

Essa teoria aponta cinco categorias de necessidades: Fisiológica, inclui fome, sede, abrigo, sexo, e outras necessidades corporais. Segurança, sendo de proteção contra danos físicos e emocionais. Social, afeição, aceitação, amizade e o sentimento de pertencer a um grupo. Estima, incluindo fatores internos de estima, como respeito próprio, realização e autonomia, e fatores externos, como status, reconhecimento e atenção. E auto realização, ímpeto de se tornar tudo aquilo que se é capaz de ser. inclui crescimento, alcance do próprio potencial e autodesenvolvimento (ROBBINS,2010)

A figura 1 mostra um resumo dessa teoria, ilustrada na forma de pirâmide.



Figura 1 - Hierarquia de necessidades de Maslow

Fiorelli (2018) acredita que existe uma lógica nessa sequência. Há um relativo consenso de que, sem a satisfação das necessidades fisiológicas (que

compreendem fome, sede e outras), o indivíduo mostrará pouca propensão à prática de atividades de nível mais elevado. Porém Motta e Vasconcelos (2004) dizem que essas necessidades estão assim hierarquizadas, mas não significa dizer que, em sua vida, o indivíduo caminhe linearmente para a satisfação delas. Não existem estágios predefinidos e definitivos a serem atingidos: as necessidades variam e se alternam de acordo com as experiências do indivíduo e as mudanças que ele enfrenta em sua vida. As necessidades fundamentais vêm à tona e, uma vez satisfeitas, as necessidades mais complexas voltam a manifestar-se. Esse processo pode alternar-se várias vezes, variando o grau de intensidade e o tipo de necessidades do indivíduo (MOTTA E VASCONCELOS, 2004).

Para Maslow (1943), a atualização das potencialidades reais da pessoa dependeria da presença das necessidades de base, que se reportam aos pais e às outras pessoas, do conjunto dos fatores chamados “ecológicos”, da evolução da cultura ou da sua ausência, como dependeria também da situação do mundo.

Segundo ele, o crescimento em direção à atualização e à transcendência é possível graças a uma hierarquia complexa de boas condições prévias. Condições físicas, químicas, biológicas, interpessoais e culturais são importantes para o indivíduo na medida em que elas lhes permitem atender suas necessidades enquanto ser humano (MORIN E AUBÉ, 2009).

7 METODOLOGIA

Este tópico refere-se a metodologia utilizada no estudo para possibilitar o cumprimento dos objetivos propostos a este trabalho, descrevendo o tipo de pesquisa aplicada, a quantidade de participantes, o instrumento de coleta de dados e o método utilizado para o tratamento e análise de dados. Para elaboração do trabalho e busca de base será realizado uma pesquisa bibliográfica em livros, revistas científicas, teses de doutorado e mestrado. Para coleta de dados será utilizado questionário misto.

O presente estudo está sintetizado através de uma pesquisa descritiva com dados quantitativos, onde há mensurações em que números são usados diretamente para representar as propriedades de algo. Como são registrados diretamente com números, os dados estão em uma forma que se presta para a análise estatística (MONEY E SAMOUEL, 2005).

Os planos de pesquisa descritiva em geral são estruturados e especificamente criados para medir as características descritivas em uma questão de pesquisa. As hipóteses, derivadas da teoria, normalmente servem para guiar o processo e fornecer uma lista do que precisa ser mensurado (MONEY E SAMOUEL, 2005, p86). Sendo assim possível avaliar a motivação para o trabalho dos funcionários empresa multinacional X em Redenção-PA.

A pesquisa mencionada acima será aplicada na empresa multinacional alvo do estudo. A empresa do ramo de telecomunicações está presente no país desde o ano de 1998, inicialmente presente somente no estado de São Paulo, posteriormente a empresa cresceu e ampliou seu negócio para os demais estados do país, chegando no Pará em 2004. Em Redenção onde a empresa se encontra instalada, possui uma filial desde o ano de 2008. A empresa possui vasta experiência no ramo de telecomunicações e prestação de serviço, tendo esse como

seu foco principal de negócio. Sua atuação é voltada para a comercialização de seus produtos e serviços na área de telecomunicações, além de oferecer suporte e atendimento consultivo aos seus clientes.

Como trata-se de uma empresa especializada em atendimento a mesma conta com uma equipe composta por 14 colaboradores próprios, todos atuam de forma integral na empresa. A mesma possui uma estrutura composta por gerência geral, gerência nível 1, supervisores e consultores de atendimento distribuídos entre os 14 colaboradores.

A aplicação da pesquisa, por meio de um questionário (ANEXO 1) foi realizada com todos os colaboradores da empresa, por se tratar de uma empresa de médio porte localmente. Isso possibilitará uma pesquisa mais completa e uma análise mais assertiva perante ao tema.

8 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Através das respostas dadas pelos funcionários na entrevista realizada por meio do questionário aplicado obtivemos os resultados a seguir.

Ao responderem ao questionário, quando perguntados se gostam da função que exercem e, em outra questão, como se sentem com o relacionamento com seus colegas, 100% afirmaram que gostam da função que exercem na empresa e se mostram satisfeitos com o relacionamento com os colegas, o que pode confirmar o que disseram Robbins *et al*, em 2010, quando relacionavam o sentimento de satisfação do trabalho com um sentimento de positividade. Neste caso podemos relacionar a satisfação com uma relação interpessoal positiva no ambiente de trabalho.

Quando perguntados se, se sentem realizados cerca de 85% confirmam que estão realizados. Em outro momento são perguntados, como se sentem com relação às funções que exercem, 85% também afirmaram que se sentem realizados profissionalmente, porém 50% afirmam estarem bastante satisfeitos com suas atribuições e 50% acreditam que são capazes de exercer funções em cargos superiores ou com funções mais relevantes. Então podemos vivenciar a aplicação da teoria de Maslow (1943), pois, ainda que a maioria dos funcionários esteja satisfeita com suas atribuições, metade almeja uma posição acima da que exerce atualmente.

Ao serem questionados sobre o estímulo para seu desempenho profissional e, em outras questões, respectivamente, como se sentem com a possibilidade de assumir responsabilidades extras e se se sentem reconhecidos, 92,8% dos funcionários associam o seu desempenho profissional à possibilidade de adquirir desenvolvimento pessoal com as experiências vividas no ambiente de trabalho, se sentem motivados com a possibilidade de acumularem responsabilidades extras e se sentem reconhecidos de forma positiva pelo seu desempenho. Afirmando a teoria de Robbins em 2009, que relaciona a motivação com a intensidade e persistência dos esforços no trabalho e, em 2010, ele afirmou que a motivação ainda pode ser incrementada com o feedback positivo.

Quando perguntados quanto à motivação para buscarem pelo emprego atual, 71,4% dos entrevistados afirmam que foram atraídos pela vaga de emprego devido à possibilidade de adquirir experiência profissional, o que pode explicar o

fato destes se sentirem motivados com o fato de serem solicitados de forma excessiva no exercício de suas atribuições, ainda que tenham seu descanso prejudicado, pois atribuem o fato de serem muito solicitados ao alto nível de importância que têm dentro da empresa.

Apesar do alto nível de satisfação e motivação apresentado pelos funcionários, é importante levar consideração o nível de satisfação quando foram questionados quanto à satisfação com o salário recebido, sendo que 57,1% consideram o salário que recebem salários correspondentes as suas atribuições e 42,9% acreditam que recebem menos do que merecem pelo seu trabalho, ainda que corresponda a menos da metade dos funcionários, é um percentual considerável. O que condiz com o que afirmou Robins, em 2010, quando disse que a remuneração não é o fator principal de satisfação e motivação no trabalho, o que explica a discrepância quando comparamos o percentual de respostas positivas desta questão com o das demais questões, e mesmo sendo considerado um fator de extrema relevância, é subestimado pelas empresas.

Uma avaliação resumida dos resultados levando em consideração itens mais relevantes da pesquisa podem ser expressas a seguir (gráfico 1). O que indica que uma média aproximada de 86% dos funcionários mostram-se motivados e satisfeitos trabalhando na empresa em questão.

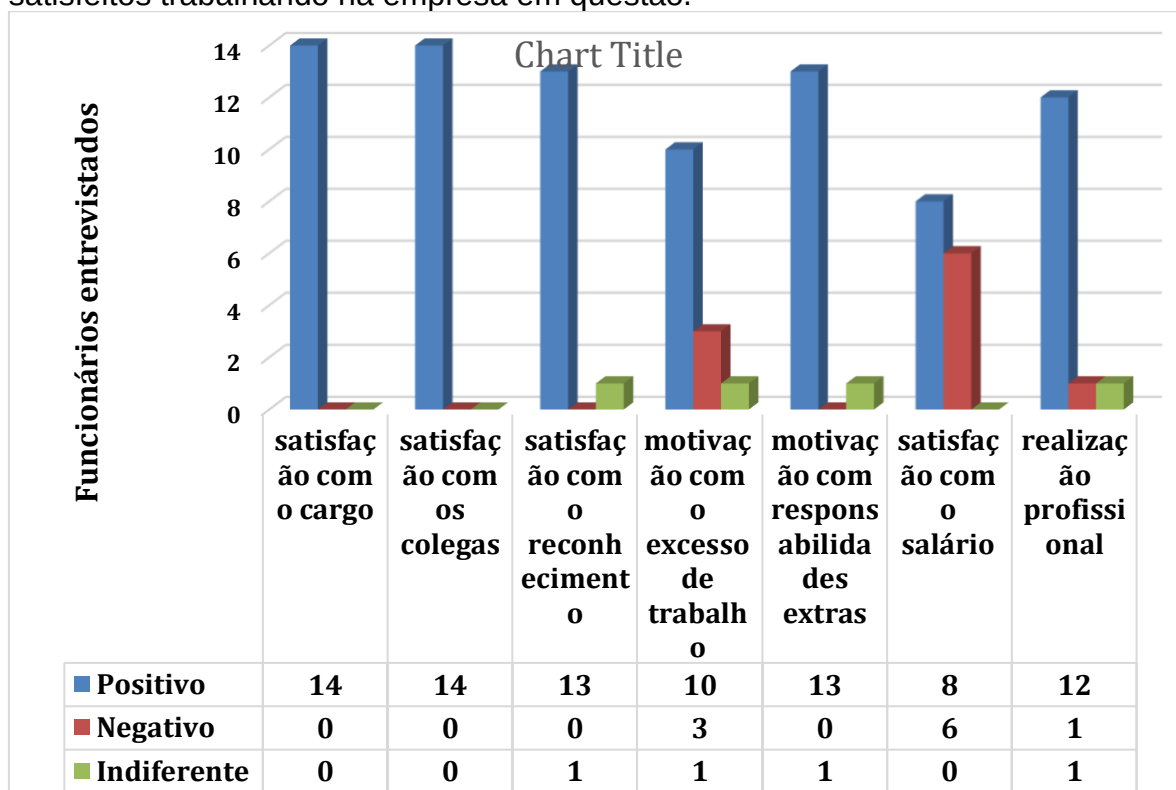


Gráfico 1 – Avaliação do nível de motivação e satisfação dos funcionários entrevistados.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com a pesquisa de campo realizada no intuito de contabilizar o grau de satisfação e de motivação dos funcionários da empresa X, podemos considerar que a média de satisfação com as referidas funções de cada entrevistado é relativamente alta, quando consideramos o contexto geral das respostas avaliadas. O que pode ser consequência do bom relacionamento existente entre os funcionários da empresa e do alto grau de reconhecimento pelos serviços prestados de modo geral.

REFERÊNCIAS

BERGAMINI, Cecília Whitaker. Motivação nas organizações. 5. ed. 2. reimpr. São Paulo: Atlas, 2008. CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração. 9. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

BORGES, Livia de Oliveira; ALVES-FILHO, Antônio; TAMAYO, Álvaro. Motivação e significado do trabalho. Porto Alegre: Artmed, 2008. 217 p.

FERREIRA, Andre; DEMUTTI, Carolina Medeiros; GIMENEZ, Paulo Eduardo Oliveira. “A Teoria das Necessidades de Maslow: A Influência do Nível Educacional Sobre a sua Percepção no Ambiente de Trabalho”. Disponível em: <<https://www.etica.eco.br/sites/textos/teoria-de-maslow.pdf>>. Acesso em 05 de maio de 2020.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. Comportamento organizacional: conceito e práticas. – São Paulo: Saraiva, 2006.

GEHRKE TRINDADE, Milena. PERFIL DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA X DO RAMO DE COMERCIO AGRICOLA. REVISTA DA MOSTRA DE INICIAÇÃO CIENTIFICA, PALMAS - TO, v. 5, n. 1, p. 1, 10 jan. 2019. Disponível em: <https://ulbracds.com.br/index.php/rmic/article/view/2761>. Acesso em: 31 mar. 2020.

MOTTA, Fernando C. Prestes; VASCONCELOS, Isabella F. Gouveia. Teoria geral da administração. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

MENDES, Johanna Mariano. A motivação como fator de alto desempenho. Tese (Doutorado) - Marinha do Brasil, Rio de Janeiro, 2014. Disponível em: <<https://bit.ly/2Kixbyx>>. Acesso em 06 mar. 2020. MORIN, Estelle M.; AUBÉ, Caroline. Psicologia e Gestão. São Paulo: Atlas, 2009.

ROBBINS, Stephen P. Comportamento organizacional. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. 132 p.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. Comportamento Organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008.

ANEXOS

ANEXO 1

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A presente pesquisa busca apenas resultados estatísticos, logo, não se faz necessário o fornecimento de dados pessoais.

1 – Você gosta da função que exerce dentro da empresa?

() Sim () Não () Indiferente

2 – Você se sente profissionalmente realizado(a)?

() Sim () Não () Indiferente

3 – Você considera o seu salário compatível com as funções por você desempenhadas?

() Creio que ganho menos do que mereço.

() Creio que ganho mais do que mereço.

() Creio que ganho exatamente o que mereço.

4 – Como você considera o relacionamento com seus colegas de trabalho?

() Ruim () Razoável () Bom () Ótimo

5 – Como você considera o reconhecimento pelos resultados por você alcançados?

() Ruim () Razoável () Bom () Ótimo

6 – Como se sente com a possibilidade de assumir a responsabilidade por alguma tarefa importante?

() Bastante motivado(a).

() Sente que sua motivação tende a aumentar.

() Indiferente

() Pouco motivado ou sente que a sua motivação tende a diminuir.

() Sem motivação.

7 – Qual a sua real fonte de estímulo no que diz respeito ao seu desempenho profissional?

() O fato de receber um bom salário.

() A possibilidade de obter desenvolvimento pessoal, seja através do aprendizado com as diversas situações no ambiente de trabalho ou testando e aprimorando sua capacidade profissional.

() O fato de estar contribuindo com o sucesso da empresa.

8 – Como você se sente quando é excessivamente solicitado(a) no exercício das suas atribuições a ponto de precisar estender seu tempo de trabalho, tendo que sair mais tarde e/ou reduzir seu tempo de descanso?

() Se sente mais motivado(a) e produtivo(a), pois considera que seja um indício da sua importância para a empresa.

() Se sente indiferente, pois considera que está, apenas, cumprindo sua obrigação dentro da empresa.

() Se sente menos motivado(a) e tem uma queda em sua produtividade, pois considera que, assim, acaba trabalhando mais do que deveria.

9 – Como se sente quanto à função que exerce?

() Se sente incapaz de exercê-la adequadamente.

() Aceitaria qualquer função desde que esteja empregado.

() Acredita que tem capacidade para exercer um cargo superior ou com atribuições mais relevantes.

() Se sente bastante satisfeito com as suas atribuições.

10 – Qual a motivação para o desejo inicial de ingressar na empresa?

() Necessidade de obtenção de renda para sustento individual ou para auxiliar no sustento de sua família.

() A possibilidade de aquisição de experiência profissional relevante.

() Sempre quis trabalhar nesta empresa.