



**ANÁLISE DA SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES DA INDÚSTRIA
E COMERCIO DE LATICINIOS YPE LTDA**

Aline Cristina da Silva¹

Elizangela Maria Menegassi de lima²

RESUMO: Neste estudo, o principal objetivo foi analisar a satisfação e a motivação dos colaboradores do Laticínio San Diego, uma empresa do noroeste do Paraná, bem como descrever e diagnosticar o clima organizacional da mesma; identificando quais as ações utilizadas pela empresa na qualidade de vida dos colaboradores, levantando as suas formas de remuneração/benefícios. O presente trabalho relata como a motivação e a satisfação são importantes dentro do ambiente corporativo, como tais fatores auxiliam na vida profissional e pessoal dos funcionários, demonstrando a sua importância para a empresa analisada. Para o desenvolvimento deste artigo, foram utilizadas pesquisas descritivas e exploratórias de natureza mista, com o intuito de se obter conhecimento e esclarecer alguns processos dentro da empresa. A metodologia utilizada se caracteriza como estudo de natureza qualitativa e quantitativa. A coleta de dados foi mensurada por meio de observação do ambiente corporativo, entrevista semiestruturada direcionada ao gestor de Recursos Humanos, além de questionários com questões fechadas aplicados aos funcionários, buscando se alcançar os resultados esperados. A pesquisa realizada revela que grande parte dos funcionários se encontra satisfeita e motivada em relação às atividades desenvolvidas e ao reconhecimento dentro da empresa, apesar de se constatar que a empresa necessita de algumas melhorias.

PALAVRAS-CHAVE: satisfação, motivação, colaboradores, qualidade de vida, clima organizacional.

**ANALYSIS OF SATISFACTION AND MOTIVATION OF THE CONTRIBUTORS OF THE
INDUSTRY AND COMMERCE OF LATICINIOS YPE LTDA**

ABSTRACT: In this study, the main objective was to analyze the satisfaction and motivation of employees of Laticínio San Diego, a company in the northwest of Paraná, as well as describe and diagnose the organizational climate of the same; identifying the actions used by the company in the quality of life of the employees, raising its forms of remuneration / benefits. The present study reports how motivation and satisfaction are important within the corporate environment, as these factors help in the professional and personal life of the employees, demonstrating their importance for the analyzed company. For the development of this article, it was used a descriptive and exploratory research of a mixed nature, in order to obtain knowledge and clarify some processes within the company. The methodology used is characterized as a qualitative and quantitative study. Data collection was measured through observation of the corporate environment, semi-structured interview directed to the Human Resources manager, and questionnaires with closed questions applied to employees, in order to achieve the expected results. The research shows that most of the employees are satisfied and motivated in relation to the activities developed and the recognition within the company, despite the fact that the company needs some improvements.

¹ Acadêmica do 4º ano do curso de Administração da Universidade Paranaense - UNIPAR, Unidade de Umuarama-PR.

² Professora Mestre do curso de Administração da Universidade Paranaense - UNIPAR, Unidade de Umuarama-PR.



KEY WORDS: satisfaction, motivation, contributors, quality of life, organizational climate.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, o campo organizacional de uma empresa encontra-se em um momento de competitividade e transição, que vem ampliando valores pertinentes para o crescimento da mesma. O Setor de Recursos Humanos é importante no gerenciamento das relações entre os colaboradores e a organização, estando diretamente ligado ao ambiente interno. Não é um departamento somente para selecionar, contratar ou demitir pessoas, e sim para proporcionar o desenvolvimento e o bem-estar dos envolvidos, auxiliando no avanço do capital humano da empresa e na elaboração dos planos de carreira.

Diante de tantas opções, e de um mercado cada vez mais qualificado e exigente, torna-se necessário se diferenciar, e a motivação tem sido algo primordial, pois pessoas motivadas ajudam a fortalecer o ambiente organizacional. A empresa que possibilita um ambiente de trabalho harmonioso e com oportunidades de crescimento, permite que os gestores recebam um *feedback* de como os funcionários se sentem, perante suas necessidades e expectativas.

A princípio, a sociedade industrial não via os valores humanos como algo tão importante, pois consideravam apenas os avanços tecnológicos e o desenvolvimento econômico. A qualidade de vida no ambiente de trabalho passou a ser reconhecida a partir do momento em que se descobriu que um funcionário motivado trabalha mais e melhor.

Desta maneira, algumas empresas têm demonstrado preocupação com o desempenho de seus colaboradores, expressando uma maior valorização de competências e habilidades. Com esta técnica, conseguem diminuir o *turnover* e construir um ciclo virtuoso de satisfação.

Além disso, o clima organizacional tem o intuito de delinear atitudes e comportamentos, bem como busca influenciar o modo como a empresa interage com seus colaboradores para o alcance dos seus objetivos, e comporta um conjunto de fatores que predominam no ambiente corporativo; representando a realidade da empresa que, de algum modo, influenciam na produtividade. Por isso é fundamental medir os aspectos do trabalho percebido pelos funcionários.

Buscar ou gerar motivação e satisfação humana têm sido grandes desafios encontrados pelo mundo corporativo, pois ambas estão relacionadas, mas variam de pessoa para pessoa, visto que nem todas enxergam da mesma forma uma mesma situação. A satisfação está ligada a um sentimento,



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358



gerando maior rendimento por parte do funcionário, fazendo com que o mesmo cumpra suas obrigações com facilidade, já a motivação está ligada a um fator que proporcione incentivo e o ajude a ser reconhecido por seus gestores.

Partindo deste contexto, o objetivo geral desta pesquisa é de analisar a satisfação e a motivação dos colaboradores do Laticínio San Diego, uma empresa do noroeste do Estado do Paraná. Como objetivos específicos, busca-se diagnosticar o clima organizacional desta empresa, identificar quais as ações utilizadas pela mesma na qualidade de vida dos colaboradores e, também, levantar as formas de remuneração/benefícios aplicados pela companhia.

1.1 Aspectos metodológicos

1.1.1 Local da pesquisa

O Trabalho foi realizado na Indústria e Comércio Laticínio San Diego, uma empresa atuante no mercado há 30 anos. Sua matriz está localizada no município de Alto Piquiri, na Rodovia PR Alto Piquiri/Mirante Km 01. Atualmente, a empresa conta com a colaboração de 60 funcionários, sendo 5 no setor Administrativo e 55 no setor de produção.

1.1.2 Métodos utilizados

Neste estudo, foram utilizados os métodos de pesquisa descritiva e pesquisa exploratória de natureza mista, com o intuito de se obter conhecimento e esclarecer alguns processos feitos dentro da empresa de Laticínio San Diego. Segundo Cervo (2002, p.66) “a pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los e, também, analisa alguns dados ou problemas existentes em documentos onde se obtém o conhecimento de situações complexas, que muitas vezes são tratadas isoladamente”. Para Gil (1999, p.44) “existem pesquisas que, embora definidas como descritivas a partir de seus objetivos, acabam servindo mais para proporcionar uma nova visão do problema.”

A Pesquisa exploratória tenta alcançar o problema estudado buscando a oportunidade de criar cenários de novas ideias, que possam ajudar no esclarecimento das situações ocorridas dentro da empresa de um modo geral. Segundo Gil (1999, p.43) “de todos os tipos de pesquisa, estas são as que apresentam menor rigidez no planejamento.” Já Lakatos e Marconi explicam que “o método exploratório são investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
**Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358**



um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade com o pesquisador.”

Diante destes aspectos, surge a necessidade de se obter mais informações para fins de análise, estudo e contribuição para as empresas, tais dados não seriam obtidos eficazmente sem um método, ou seja, de forma aleatória e desorganizada. Para Lakatos e Marconi (1996, p.77) “Obtêm-se frequentemente descrições tanto quantitativas quanto qualitativas do objeto de estudo, e o investigador de conceituar as inter-relações entre as propriedades do fenômeno, fato ou ambiente observado.”

Neste artigo foram abordadas as pesquisas qualitativa e quantitativa. “A pesquisa qualitativa responde às questões muito particulares. Ela se ocupa, nas Ciências Sociais, como um nível de realidade que não deveria ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças dos valores e das atitudes, segundo Minayo (2015, p.21). Já a pesquisa quantitativa, para Fonseca (2002), diferentemente da pesquisa qualitativa são dados que podem ser quantificados, como as amostras, a qual centra na objetividade, essa esfera considera que a realidade pode ser compreendida através da análise de dados. Esse tipo de pesquisa, de natureza quantitativa baseia-se na utilização de instrumentos onde se recolhe dados quantitativos, como questionários ou relatórios.

1.1.3 Instrumentos utilizados

Os instrumentos utilizados, para o desenvolvimento deste projeto, foram uma entrevista semiestruturada direcionada ao gestor de Recursos Humanos (RH), mais questionários com 40 questões fechadas aos funcionários, para se verificar a motivação e a satisfação dos mesmos dentro da empresa.

Uma entrevista se torna uma importante técnica, utilizada para averiguar a relação entre duas ou mais pessoas para algum fim determinado, onde o entrevistador procura reunir e gerenciar algumas informações. Segundo Richardson Jarry (1999), a melhor situação para participar na mente de outro ser humano é a interação face a face, pois tem o caráter, inquestionável, de proximidade entre as pessoas, que proporcionam as melhores possibilidades de se penetrar na mente, vida e definição indivíduos.

Existem diversas formas para se conduzir uma entrevista, para ambas é necessária que o entrevistador tenha certa habilidade na hora da condução. Gil (1999, p.122) considera a entrevista



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358



importante, pois a mesma não é uma simples conversa, tornando-se difícil determinar a maneira correta para se conduzir uma; o que dependerá sempre de seus objetivos, bem como das circunstâncias que a envolvem.

Um dos importantes meios para se esclarecer informações e evitar erros é a utilização da entrevista semiestruturada que, para Triviños (1987, p.146) “é aquela que parte de certos questionários básicos, apoiados em teorias e hipóteses, que interessam à pesquisa, e que, em seguida, oferecem amplo campo de interrogativas, fruto de novas hipóteses que vão surgindo.”

Um questionário se torna, desta forma, uma técnica de investigação composta por um conjunto de perguntas objetivas ou subjetivas, formuladas pelo entrevistador ou pesquisador, direcionadas a um determinado grupo de pessoas, com o intuito de recolher algumas informações na qual ajudará na seleção e contratação de pessoal. Segundo Cervo (2002, p.48) “todo questionário deve ser de natureza impessoal para assegurar uniformidade na avaliação de uma situação para outra.”

O questionário pode ser enviado ao funcionário se o mesmo não estiver no momento da pesquisa. Lakatos e Marconi (1996, p.88) dizem que “junto ao questionário deve-se enviar uma nota ou carta explicando a natureza da pesquisa, sua importância e a necessidade de obter respostas, tentando despertar o interesse do recebedor.”

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 Recursos Humanos

A área de RH é de extrema importância para a empresa, pois se refere a uma série de estratégias pelas quais a mesma procura formar as relações de trabalho, bem como melhor entender sua capacidade de organização com seus funcionários/gestores para obtenção de bons resultados e alcance de seus objetivos. Segundo Lacombe (2005), o setor de RH se torna importante, por selecionar, formar e integrar pessoas para trabalharem como uma verdadeira equipe, com objetivos definidos, fazendo com que cada membro conheça seu papel, coopere com os demais e vista a camisa para produzir resultados.

Neste setor, as pessoas encontram oportunidade de planejar, produzir produtos e serviços controlando a qualidade, alocando os recursos financeiros e estabelecendo estratégias e objetivos para a organização. Lacombe (2005) diz que cabe ao RH educar os gerentes para que eles, por sua vez, atuem com educadores de sua equipe; sugerindo novas formas de administrar o pessoal, além de



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
**Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358**



se manter informado sobre o estado da arte nos assuntos de recursos humanos, trazendo esses conhecimentos para a organização.

A organização como um todo deve estabelecer uma estrutura funcional de acordo com o que é estabelecido, tendo conhecimento das tarefas que cada setor deve desempenhar e, acima de tudo, das metas e objetivos que a empresa pretende alcançar. Para Milkovich (2000, p. 73):

As descrições detalhadas das funções deixam bem claro o que é esperado de cada funcionário; a promoção dos degraus mais altos da escada da carreira é acompanhada por maior status e melhor remuneração, as informações de recursos humanos estão no topo da organização com os tomadores de decisões-chaves.

A falta de uma estrutura pode ocasionar em falta de comunicação, bem como na possibilidade da falta de entendimento entre os funcionários, criando uma alta rotatividade de pessoas, visto que “a estrutura define relacionamento formal e a utilização das pessoas nas organizações. A existência de cargos diferentes é um requisito para o cumprimento de todas as atividades de uma organização.” (NEWSTROM, 2008, p. 5).

Em resumo, as empresas, em geral, necessitam de pessoas que tenham boa comunicação e ajudem a realizar seus objetivos. Ou seja, contratar as pessoas certas, qualificadas e motivadas, mantendo relações eficazes. Newstrom (2008) ressalta que quando a comunicação é eficaz, ela tende a estimular um melhor desempenho e mais satisfação no trabalho. As pessoas passam a ter melhor compreensão de suas atividades e sentem-se mais envolvidas com elas.

2.2 Gestão de Pessoas

Gestão de Pessoas é um departamento de pessoal responsável pelos processos internos e por administrar o capital humano dentro da empresa, este setor passa a ver as pessoas como parceiras da organização, onde uma depende da outra para alcance seus objetivos.

Uma área muito sensível à mentalidade que predomina nas organizações. Ela é extremamente contingencial e situacional, pois depende de vários aspectos, como a cultura que existe em cada organização, a estrutura adotada, as características ambientais, negócios da organização, a tecnologia utilizada, os processos internos, o estilo de gestão e de uma infinidade de outras variáveis importantes. (CHIAVENATO, 2008, p. 08).

O objetivo deste departamento é contribuir com o crescimento organizacional, impulsionando a mudança, quando necessária, com pessoas motivadas e bem treinadas, para assim conseguir agregar valor aos trabalhos desenvolvidos; visando alcançar e desenvolver melhor a missão que lhe é



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
**Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358**



desempenhada. Ulrich (2000, p.38) explica que “as organizações que procuram conquistar novos clientes e desenvolver novos produtos devem ser criativas e inovadoras, devem encorajar o livre fluxo de informação e o compartilhamento do aprendizado entre os funcionários.”

Atualmente, as organizações possuem conceitos mais amplos de como tratar seus colaboradores. Procuram investir mais diretamente nas pessoas do que nos produtos, pois o bom desenvolvimento do produto depende de como as pessoas se encontram mediante o modo de trabalho. Segundo Gil (2007, p.60) “a gestão de pessoas passa a assumir um papel de liderança para alcançar a excelência organizacional, necessária para enfrentar desafios competitivos, tais como a globalização, a utilização das novas tecnologias e a gestão do capital intelectual.”

Diante da globalização dos negócios, e das altas tecnologias, as empresas temem por um forte impacto nas mudanças, as quais podem aumentar ou reduzir as forças e fraquezas da organização e, por este motivo, se deparam com uma crescente diversidade no local de trabalho, como também uma forte procura por qualidade e produtividade.

O grande diferencial e a principal vantagem competitiva das empresas decorre das pessoas que mantêm e conservam o *status* – que geram e fortalecem a inovação e o que deveria vir a ser. São pessoas que produzem, vendem, servem o cliente, tomam decisões, lideram, motivam, comunicam, supervisionam, gerenciam e dirigem os negócios das empresas. (RIBEIRO, 2005, p. 04).

2.3 Satisfação e Motivação

A satisfação e a motivação são duas ações que caminham juntas para o sucesso da empresa, proporcionam aos colaboradores um estímulo maior para a realização de suas atividades, alcançando de forma satisfatória os objetivos e metas esperados pela organização. Dentro da realização pessoal e no desejo de atingir objetivos, o reconhecimento e a valorização são pontos que

mais motivam o ser humano, porém, não é uma tarefa fácil. Gil (2001, p. 210) confirma o quão difícil se torna esta tarefa:

[...] têm origem em necessidades que variam não apenas de pessoa para pessoa, mas também numa mesma pessoa conforme o momento. As pessoas por sua vez, por serem diferentes entre si, interagem com a própria personalidade e motivação de formas diferentes. Por tudo isso, motivar pessoas no trabalho constitui tarefa das mais difíceis.



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
**Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358**



Todo ser humano é motivado pelo amor ou pela dor, algo que vem de fora pra dentro. Ao encontrar-se motivado, a pessoa busca obter grandes resultados no sentido de buscar um bom desempenho, mesmo percebendo alguns fatores como, por exemplo, as diferenças culturais, no qual sem a motivação seriam um obstáculo para se alcançar um estímulo interno maior do que o esperado.

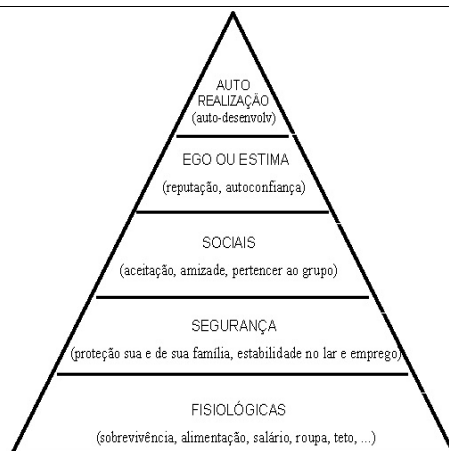
Os seres humanos são motivados por uma grande variedade de fatores, o processo motivacional pode ser explicado da seguinte forma: as necessidades e carências provocam tensão e desconforto na pessoa e desencadeiam um processo que busca reduzir ou eliminar a tensão. A pessoa escolhe um curso de ação para satisfazer determinada necessidade ou carência. Se a pessoa consegue satisfazer a necessidade, o processo motivacional é bem-sucedido. Essa avaliação do desempenho determina algum tipo de recompensa ou punição à pessoa (CHIAVENATO, 2005 p. 273).

As pessoas são movidas por sonhos, desejos e acima de tudo por necessidades, que podem ou não ajudá-los a se sentirem bem. De acordo com a figura 1, Maslow (2000) diz que as necessidades humanas são organizadas de forma hierárquica, em sua ordem de importância, da mais urgente para a menos urgente, sendo necessidades fisiológicas, necessidades de segurança, necessidades sociais, necessidades de estima e necessidades de auto realização.

Figura 1- Pirâmide das necessidades de Maslow



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358



Fonte: Periard, (2011).

Diferente de Maslow, que estudou a satisfação das necessidades das pessoas em diversas áreas, Herzberg procurou estudar o comportamento e a motivação das pessoas dentro das organizações (PERIARD, 2011). De acordo com a figura 2, ele tenta entender esses dois fatores que causam a insatisfação e a satisfação, que podem influenciar no desempenho do funcionário.

Figura 2 - Teoria dos dois fatores de Herzberg

Fatores que levam à Insatisfação	Fatores que levam à Satisfação
(Fatores Higiênicos)	(Fatores Motivacionais)
Política da Empresa	Crescimento
Condições do ambiente de trabalho	Desenvolvimento
Relacionamento com outros funcionários	Responsabilidade
Segurança	Reconhecimento
Salário	Realização

Fonte: Periard, (2018).

Torna-se relevante ressaltar que sentir-se satisfeito é deixar refletir um sentimento de bem-estar em relação ao trabalho exercido, envolvendo a empresa de uma forma geral, como relacionamentos pessoais e interpessoais, regras, culturas, dentre outros. Segundo Spector (2002, p. 221), “a satisfação no trabalho é uma variável de atitude que mostra como as pessoas se sentem em relação ao seu trabalho, seja no todo, seja em relação a alguns de seus aspectos. É o quanto as pessoas gostam do trabalho delas.”



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
**Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358**



Desta maneira, o relacionamento interpessoal tem se transformado em uma ferramenta importante dentro das organizações, mostrando que o alcance dos objetivos, as negociações, estratégias, decisões dentre outras, são executadas através dos relacionamentos, junto com a integração da equipe, tornando-se possível a obtenção das metas. Fato que corrobora o que postula Albuquerque (2012, p.85) “algumas vezes, lidar com as diferenças causa incompatibilidade, desentendimentos, problemas, que devem ser solucionados a partir do bom relacionamento e diálogo entre os colaboradores, pois, pequenas ações são as sementes dos grandes resultados”

O indivíduo pode demonstrar motivos diferentes perante suas ações, mas seu desempenho e atitudes permitem que o mesmo obtenha dignidade, criando laços internos e externos dentro da organização. De acordo com Robbins (2005, p. 66) “o trabalho requer a convivência com colegas e superiores, a obediência às regras e políticas organizacionais, o alcance de padrões de desempenho, a aceitação de condições de trabalho geralmente abaixo do ideal.”

2.4 Fatores Motivacionais

2.4.1 Remuneração

Remuneração é a troca que existe entre empregado e empregador, quando o empregado contribui com sua mão de obra, para receber uma recompensa. Lacombe (2005, p. 147) define remuneração como a soma de tudo o que é periodicamente pago aos empregados por serviços prestados; salário, gratificações, adicionais, bem como todos os benefícios financeiros, como prêmios por produtividade e participação nos resultados entre outros.

Remunerar é uma das principais funções dentro da organização e merece total atenção dos acionistas/administradores da empresa, pois a participação dos mesmos se torna uma ferramenta poderosa para a sobrevivência em um mercado tão competitivo. Segundo Araújo (2006), a remuneração é vista com enfoque contemporâneo, ou seja, foco na pessoa, onde a remuneração é variável, conforme o seu desempenho ou cumprimento de metas por parte dos colaboradores sua remuneração pode aumentar ou decrescer.

Para que a remuneração se torne algo eficaz, a empresa necessita escolher uma política de pagamentos adequada, que possa se tornar blocos de construção no auxílio do desenvolvimento, como também na tentativa de assegurar a motivação funcional na organização. Marras (2002) diz que é por



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
**Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358**



meio da política salarial que a organização torna público interna e externamente sua maneira de pensar e agir, com relação a um dos campos mais importantes para o trabalhador – a remuneração.

A remuneração se diferencia do salário pela adversidade que apresenta. Para Lourenço (2011) o salário é sempre remuneração, mas remuneração nem sempre é salário visto que existem, também, vários tipos de remunerações, mais conhecidas como remunerações *in natura*, quando o empregado recebe bens ou serviços como parte da contrapartida de seu trabalho. Em resumo destacam-se:

- Remuneração Funcional: a mais tradicional das remunerações, onde a empresa possui um sistema que contém as faixas salariais, política salarial e a descrição e avaliação de cargos ocupados pelos funcionários. Para Lacombe (2005, p.152) “a base desse sistema é o salário pago, que é função principalmente do trabalho exercido. Argumenta-se contra esse sistema que ele favorece a burocracia e antiguidade, o que nem sempre incentiva o esforço pela obtenção dos resultados.”

- Remuneração por Habilidades: quando o empregado é remunerado pelo que ele sabe fazer. Segundo Lacombe (2005, pag. 164) “este sistema é mais utilizado nas áreas técnicas e operacionais e seu foco são as pessoas e não os cargos que ocupam.”

- Remuneração por Competências: os funcionários são remunerados por suas qualidades e conhecimentos pessoais e interpessoais dentro da organização.

- Remuneração Variável: são diferentes formas de recompensas oferecidas aos empregados. Pontes (2011, p. 369) diz que “a remuneração variável é a principal modalidade de remuneração estratégica, uma vez que esta modalidade promove ações mais efetivas dos colaboradores na consecução dos objetivos propostos.”

2.4.2 Benefícios

Benefícios são componentes necessários que normalmente estão inclusos no contrato de trabalho ou aquilo que a empresa venha a oferecer voluntariamente e sem nenhuma obrigação, como bônus, *ticket* refeição, cesta básica entre outros. Na sua grande maioria são baseados na participação dos empregados dentro da empresa. Segundo Robbins (2001), o benefício adquiriu importância e variedade cada vez maior ao longo das últimas décadas. Anteriormente, o benefício

era percebido como um detalhe adicional, que uma organização oferecia a seus empregados, transformando-se hoje em dia em um pacote bem ponderado e bem organizado.



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
**Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358**



Diante disso, os benefícios têm se tornado algo indispensável para as organizações, sendo cada vez mais valorizados pelos funcionários e por seus gestores, conseguindo gerar valorização e satisfação de ambas as partes. Lacombe (2005, p.149) diz que:

Os benefícios são especialmente úteis nos casos em que o grupo é mais eficiente do que o indivíduo, com seguro de vida e de saúde, planos de aposentadoria e outros em que o número de beneficiários e o poder de barganha da organização ou da redução dos custos administrativos permitem vantagens maiores aos beneficiários.

Vale destacar que, alguns funcionários ainda enxergam o benefício como obrigação da empresa para com ele, já outros veem como vantagens e facilidades oferecidas pela mesma. Para Milkovich (2000, p.441):

Os trabalhadores tem uma consciência cada vez maior de seus direitos no emprego. Desde as pensões, assistência médica e férias remuneradas, até uma melhoria de seu padrão de vida, a percepção dos trabalhadores sobre aquilo que constitui seus direitos tem sido inخورavelmente ampliada.

Para obtenção de mais motivação e satisfação, as empresas procuram trazer grandes vantagens competitivas, como aqueles benefícios que não são obrigados por lei, como já citadas anteriormente. Marras (2000) diz que esses benefícios são chamados de espontâneos, pois são aqueles que a empresa oferece aos seus empregados por vontade própria, geralmente com o objetivo de atender às necessidades dos empregados, ou de tornar o perfil da remuneração atraente e competitiva no mercado de trabalho, tanto para atrair novos recursos humanos, quanto para manter os atuais.

Tal fator tem ajudado empresas que já existem, assim como as que estão surgindo, a se conscientizarem cada vez mais para a elaboração de programas que beneficiem os colaboradores a ajudar a criar uma boa comunicação empresarial. Marras (2002) diz que existem os planos flexíveis de benefícios, adotados mais recentemente por organizações que buscam inovar, são aqueles em que o empregado pode optar entre os benefícios disponíveis, decidindo-se por aqueles que consideram mais interessante, do seu ponto de vista, ou de acordo com suas necessidades de momento.

Porém, para que a implantação desses programas seja viável é necessário tomar decisões que venham a ajudar a se obter resultados satisfatórios. Segundo Milkovich (2000), os benefícios são avaliados em termos de seus objetivos, três deles merecem atenção especial; o primeiro é a análise do custo-benefício, o segundo o impacto do benefício sobre o comportamento dos empregados no trabalho, e o terceiro a justiça ou equidade percebida por eles.



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
**Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358**



Em resumo, percebe-se que a oferta de benefício não consegue suprir todos os tipos de organização, mesmo que tal fato seja almejado pela maioria. Segundo Milkovich (2000, p. 442)

Uma empresa grande e bem estabelecida de um setor maduro ou em fase de crescimento pode oferecer um pacote de benefícios relativamente generoso. Todavia, uma empresa menor, ainda em fase de afirmação, pode considerar que os altos custos de certos benefícios podem significar um risco financeiro muito grande.

2.4.4 Clima Organizacional

É o reflexo da percepção que as pessoas têm do ambiente de trabalho, podendo ter efeitos positivos ou negativos. Para Lacombe (2005, p. 236):

O clima organizacional reflete o grau de satisfação do pessoal com o ambiente interno da empresa. Ligado à motivação, à lealdade, à identificação com a empresa, à colaboração entre as pessoas, ao interesse no trabalho, à facilidade das comunicações internas, aos relacionamentos entre as pessoas e aos sentimentos e emoções.

O clima organizacional está envolto em um sistema de crenças, valores, costumes, entre outros que, diariamente, são compartilhados pelos membros de uma empresa, e que de maneira direta ou indireta caracterizam a maneira como a mesma trabalha. Segundo Costa (2007, p.38), os valores são “características, virtudes, qualidades da organização que podem ser objeto de avaliação, como se estivessem em uma escala, com gradação entre avaliações extremas.”

O objetivo é manter constantemente um clima harmonioso para que todos possam contribuir com a empresa, ao desenvolver suas tarefas utilizando a criatividade e usufruindo de suas habilidades, procurando sempre a cooperação entre ambos os setores da organização. Um bom administrador prioriza a criação de um ambiente na organização tal que as pessoas trabalhem de forma eficaz num esforço comum, desenvolvam suas competências, realizem suas aspirações profissionais e tenham reconhecimento. (LACOMBE, 2005)

Para que se consiga manter um bom relacionamento entre empresa e empregados, torna-se fundamental que seus gestores elaborem perguntas típicas que o ajudam a tomar as decisões necessárias. Assim, quanto maior for o envolvimento do funcionário com a organização maior será o seu comprometimento. Segundo Milkovich (2000, p. 474) as perguntas são sobre:



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358



- Comunicação: qual a melhor maneira de transmitir nossa filosofia aos empregados e pedir suas opiniões e sugestões sobre assuntos de trabalho?
- Cooperação: até que ponto a tomada de decisões e o controle devem ser compartilhados?
- Proteção: existem aspectos do ambiente de trabalho que possam ameaçar o bem-estar dos empregados?
- Assistência: como devemos responder às necessidades especiais de determinados empregados?
- Disciplina e conflito: como devemos lidar com isso?

Diante do exposto, uma organização só consegue obter maior desenvolvimento quando consegue a satisfação e não coloca em risco as necessidades das pessoas. Para Fiorelli (2009, p. 125) “o indivíduo afeta a organização e recebe sua influência modificando seus comportamentos, atitudes e visão de mundo, como consequência do desempenho de papéis e das experiências compartilhadas nas diversas interações.”

Há um conjunto de fatores que pode vir afetar o dia a dia das organizações, envolvendo amplas questões, variedades e tendências. Assim como mostra a figura 3, estes fatores envolvem toda a dimensão organizacional.

Figura 3 - Dimensões do clima organizacional



Fonte: Portal Administração, (2015).

Diante disso, muitos gestores ainda se deparam com a resistência de funcionários em relação à cultura existente nas empresas, aumentando, desta forma, o medo de enfrentamento de mudanças no decorrer do percurso, já que no novo ocorre a alteração de rotina e incertezas, que levam o funcionário a ser obrigado a sair de sua zona de conforto. Diz Cardella (2014, p. 49) que “a cultura



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
**Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358**



pode ser encarada como um conjunto de forças poderosas que o grupo exerce sobre o indivíduo, ela muda por pressão externa ou interna, a alteração no modo de pensar envolve uma percepção totalmente nova. Algo que era visto com admiração pode passar a ser visto como reprovável.”

Por outro lado, um efeito negativo seria a possibilidade do ambiente de trabalho se tornar uma fonte ainda maior de estresse diário, onde grande parte dos funcionários sofre queda de produtividade, devido à ausência de equilíbrio emocional. Wagner III (2002, p.121) diz que o “stress é um estado emocional desagradável que ocorre quando as pessoas estão inseguras de sua capacidade para enfrentar um desafio percebido em relação a um valor importante.”

Já a liderança se torna um fator facilitador e, também, responsável por criar um ambiente onde todos se ajudam e cooperam para o crescimento, notando que a satisfação pode acontecer de forma transversal e horizontal dentro da empresa, porém é preciso fazer um entendimento correto do contexto em que se está inserido; bem como dos acontecimentos, para se alcançar uma transformação positiva. Spricigo (1999, p.47 *apud* HERSEY, BLANCHARD) afirma que “quanto mais os gerentes adaptarem seu estilo de comportamento de líder no sentido de atender à situação específica e às necessidades dos seus subordinados, tanto mais eficaz serão na consecução dos objetivos pessoais e organizacionais.”

2.4.5 Qualidade de Vida

Ter qualidade de vida nada mais é do que estar bem consigo mesma e com os outros, principalmente dentro do ambiente de trabalho, onde se passa o maior tempo do dia. Segundo Limongi-França (1996) a qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano.

Um bom ambiente de trabalho faz uma grande diferença no dia a dia de uma empresa, em um espaço mais acolhedor e agradável, o funcionário pode ter mais energia física e um maior equilíbrio mental, que pode possibilitá-lo de produzir mais e melhor. Portanto, “ a expectativa pessoal dos profissionais é que, se as empresas esperam qualidade nos produtos e serviços por elas oferecidos, as ações de qualidade de vida devem ser incorporadas definitivamente na rotina das empresas.”(CONTE, 2003).



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
**Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358**



Nos dias de hoje, constata-se um grande número de trabalhadores exaustos, estressados e desmotivados, pelo motivo de não conseguirem se desligar das responsabilidades e preocupações que o trabalho demanda, mesmo estando em momentos de lazer. Este fato leva às dificuldades de uma boa noite de sono e descanso, podendo desencadear um cansaço físico e mental que, com o tempo, pode gerar uma baixa autoestima e, em algumas situações, um nível elevado de hostilidade e até mesmo de agressividade, impossibilitando, desta forma, um bom relacionamento com seus pares dentro da empresa. Wagner III (2002, p.128) relata que:

Vários dados documentados demonstram que algumas características físicas do local de trabalho podem estimular reações emocionais negativas nos trabalhadores. Pesquisas mostram, por exemplo, que extremos de temperatura podem afetar as atitudes de trabalho, bem como o desempenho e a tomada de decisão; que as tarefas diferentes exigem diferentes níveis ótimos de iluminação, estando a escuridão significativamente correlacionada com a insatisfação no trabalho, além de provar que características físicas do ambiente de trabalho, como limpeza, instalações ao ar livre e riscos à saúde desempenham um papel muito importante na determinação do modo como as pessoas realizam suas tarefas.

Diante disso, ainda existem muitas organizações que só se preocupam em aumentar seus lucros e sua rentabilidade, não priorizando o bem-estar de seus colaboradores, gerando uma “certa” pressão por resultados, acabam prejudicando o rendimento e a qualidade de vida de seus funcionários. Marras (2000, p.31) diz que:

Enquanto as organizações preocupam-se em ser mais competitivas, produzindo mais e melhor a custos menores, os empregados buscam no interior das empresas onde trabalham a compensação do estresse causado pela busca frenética de resultados. A conscientização de desejo de viver qualitativamente melhor é algo patente e palpável para a grande massa dos trabalhadores.

Como defende Sucesso, 2002, em um ambiente competitivo, onde se concentram muitas exigências e muita pressão por responsabilidade e rentabilidade, pode ser gerado um impacto no alcance das metas, como também na saúde física e psíquica do funcionário; gerando raiva e medo que são sentimentos frequentemente experimentados em todos os seus disfarces e máscaras e resultam do desacerto como os erros são tratados, do tratamento áspero e competitivo entre colegas, da falta de sinceridade nas relações e do abuso de poder por parte das lideranças.

Há empresas que estão buscando alternativas para proporcionar aos seus funcionários um ambiente de trabalho mais acolhedor, espiritualizado e harmonioso, num sentido mais humanizado.



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358



Ambiente este que ajuda a promover mais satisfação e motivação aos seus colaboradores, pois quanto melhor o desempenho, tanto mais *feedback* com benefícios mútuos se torna viável.

Segundo Marras, 2000, os objetivos organizacionais são satisfatórios, na medida em que a empresa garante o atendimento das necessidades básicas e, também, auxilia na manutenção de baixos índices de ausência, boa qualidade de vida dos empregados, redução de estresse, tornando a empresa competitiva no mercado de trabalho. (MARRAS, 2000).

O equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional vem se tornando cada dia mais difícil, como mostra a figura 4, pois as pessoas procuram tratamento que traga benefícios, onde se sintam importantes não só no ambiente familiar, mas dentro do ambiente empresarial também.

Figura 4 - Equilíbrio entre trabalho e a vida pessoal



Fonte: Uniersia Brasil, (2014).

Sucesso (2002, p. 26) ressalta que:

Qualidade de vida não decorre apenas de salário acima do mercado e de invejável plano de benefícios. Resulta também do tratamento humano, da gentileza, da leveza nas relações, da possibilidade de expressão de pontos de vista divergentes, do relacionamento sincero, do respeito aos ausentes e do orgulho pelo que faz. Atenção, elogio, e consideração constituem ingredientes indispensáveis quando se busca lealdade, qualidade e produtividade.

Desta maneira, a elaboração de estratégias empresariais, por parte dos gestores, torna-se imprescindível, com o objetivo de prevenir e conscientizar os colaboradores sobre sua saúde, suas questões de relacionamento, como a contratação de um psicólogo organizacional. Segundo Forelli (2009) o psicólogo pode desenvolver ou participar de:



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
**Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358**



- processos, em conjunto com outras especialidades da área de saúde, para a identificação e orientação dos profissionais, como relações interpessoais;
- desenvolvimento de procedimentos para lidar com situações pós-traumáticas, envolvendo profissionais e seus familiares;
- procedimentos para neutralizar as diferentes situações de conflito identificadas na rotina.

Além disso, é também de extrema importância que tanto os empregados, quanto os empregadores, aprendam mais a fundo as doutrinas de segurança e as precauções de acidentes com a implantação da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de acidentes) na empresa, entendendo que a mudança de postura é só um elemento básico. Segundo a apostila (Sesi 2016, p.50), “a CIPA tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho com a preservação da vida e a promoção do trabalhador.”

A falta de conhecimento preventivo de ambas as partes, pode resultar em altas taxas de acidentes e, conseqüentemente, grandes prejuízos, “pois a dimensão de informações sobre a prevenção de acidentes e doenças do trabalho dentro das empresas, através da educação permite que haja cada vez mais funcionários conscientes da importância da segurança e saúde no trabalho.” (SESI, 2016, p 09)

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O objetivo deste capítulo é descrever os resultados obtidos por meio dos questionários e entrevista para responder aos objetivos propostos.

3.1 Perfil dos pesquisados

Foram tabulados e analisados todos os dados dos 40 questionários aplicados para os funcionários na empresa Laticínio San Diego. Em relação ao sexo dos pesquisados 70% são masculino, enquanto as mulheres representam 30%. Quanto à faixa etária 30% têm 21 a 30 anos e 40% tem 31 a 40 anos, ou seja, 70 % dos funcionários estão abaixo de 41 anos.

Perguntou-se também, a respeito do tempo de serviço de cada empregado nesta empresa, onde 35% trabalham há menos de 2 anos e 38 % de 2 a 3 anos, constatando-se que 73% dos empregados estão há menos de 3 anos na empresa.



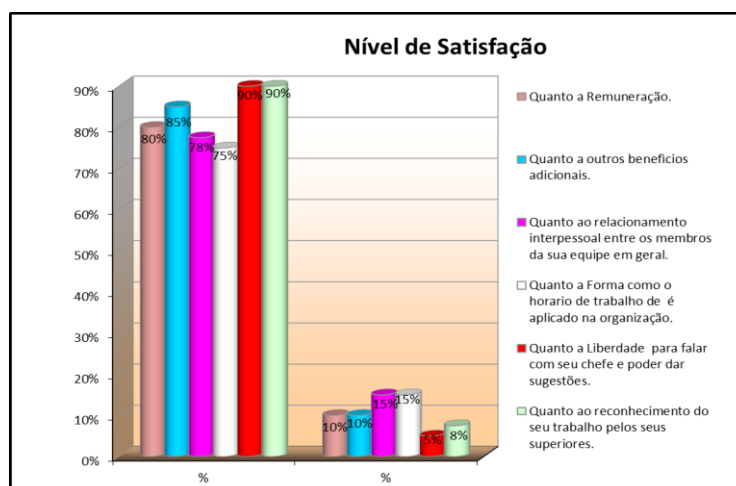
**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358



3.2 Descrições dos gráficos com relação ao clima organizacional, a qualidade de vida e as formas de remuneração/benefícios.

Conforme a figura 5, observa-se que, quanto à satisfação dos funcionários ao trabalharem na empresa, 80% dos pesquisados dizem estar satisfeitos com a remuneração, 85% encontram satisfação nos benefícios adicionais, 78% estão satisfeitos quanto ao relacionamento interpessoal entre os membros da equipe em geral, 75% quanto à forma como o horário de trabalho é aplicado na organização, 90% se veem satisfeitos quanto à liberdade para falar com seu chefe e poder dar sugestões, outros 90% estão satisfeitos quanto ao reconhecimento do seu trabalho pelos superiores.

Figura 5 - Nível de satisfação



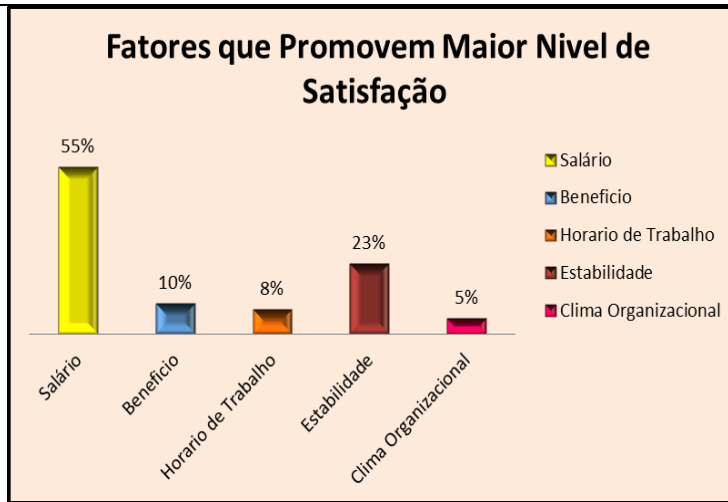
Fonte: Autora, 2018

Na figura 6, perguntou-se quais os fatores que promovem maior nível de satisfação e 55% relataram que o salário traz o maior nível, 10% os benefícios, 8% o horário de trabalho, 23% a estabilidade que encontram na organização, 5 % o clima organizacional.

Figura 6 - Fatores que promovem maior nível de satisfação.



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358



Fonte: Autora, 2018.

No que diz respeito à realização profissional dentro da empresa, 73% dos funcionários se encontram realizados, 20% se consideram muito realizados e 8% dos questionados julgaram estar mais ou menos realizados, como mostra a figura 7.

Figura 7: Realização profissional dentro da empresa.



Fonte: Autora, 2018

Na figura abaixo é evidenciado o grau de reconhecimento pelo trabalho executado na organização.

Figura 8: Reconhecimento pelo trabalho que executa.



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358

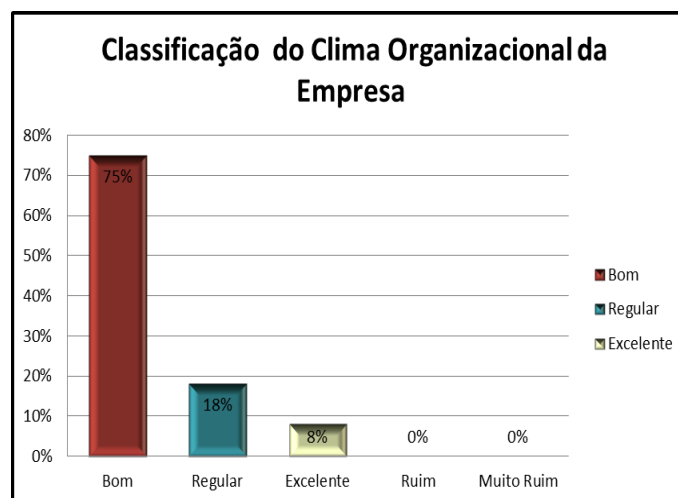


Fonte: Autora. 2018

No que concerne ao reconhecimento, fator que auxilia os funcionários a se sentirem parte da organização, 15% se sentem muito reconhecidos, 65% se consideram reconhecidos, 15% mais ou menos reconhecidos e 5% se julgam pouco reconhecidos. Nenhum dos questionados se considerou sem reconhecimento por parte do serviço prestado à organização, como exposto na figura 8 acima.

Na figura 9, no que se refere ao clima organizacional, a maioria dos funcionários avalia como bom, totalizando 75% dos questionados, 18% julgaram regular e 8% como sendo excelente. Observe-se que nenhum dos colaboradores considera o clima organizacional da empresa ruim ou muito ruim.

Figura 9 - Classificação do clima organizacional da empresa



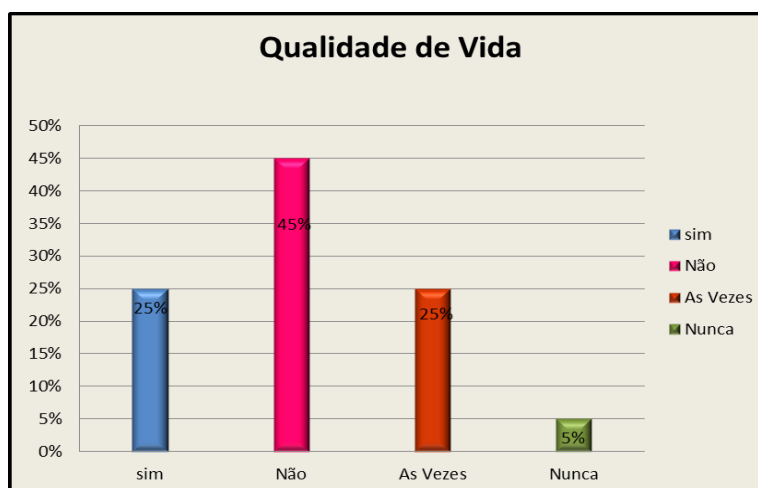
Fonte: Autora, 2018

Por fim, como mostra a figura 10, foram direcionadas aos pesquisados uma pergunta referente à qualidade de vida, questionando se o barulho e a temperatura do ambiente são fatores



desmotivadores. Conforme o próximo gráfico, 45% dos funcionários afirmam que não, 25 % relatam que sim, outros 25% que, às vezes, sendo que 5% responderam que não.

Figura 10 - Qualidade de vida



Fonte: Autora, 2018

3.3 Descrição da entrevista para levantar a qualidade de vida dos funcionários na percepção do gestor

Foi aplicada uma entrevista semiestruturada (Apêndice B) ao gestor da empresa Laticínio San Diego, com a finalidade de identificar a percepção do mesmo quanto aos fatores de qualidade de vida dos funcionários da mesma.

Nesta entrevista, foram priorizados fatores como a importância da qualidade de vida dentro da empresa, os setores onde incidem mais acidentes, bem como os fatores que levam ao desencadeamento dos mesmos. Buscou-se identificar o que a empresa faz para a prevenção destes acidentes, qual programa poderia ser criado ou melhorado para dar suporte neste fator de qualidade de vida, a utilização da CIPA e a visão do que os próprios funcionários poderiam fazer para melhorar a própria qualidade de vida para todos, dentre outros fatores.

Sabe-se que os seres humanos são muito complexos independentes do lugar onde se encontram. No entanto, a qualidade de vida é de extrema importância para que os colaboradores possam encontrar um ambiente confortável e tranquilo que possibilite uma melhor disposição e estejam mais suscetíveis a novas ideias e menos erros e menos acidentes de trabalho.



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
**Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358**



Os maiores números de acidentes de trabalho ocorrem no setor da produção, pela falta de atenção por parte dos funcionários. O principal motivo é a falta de atenção, que é gerada pelo excesso de confiança em si mesmo na realização do trabalho, acreditando que se tem conhecimento de tudo, acaba-se trabalhando justamente na direção oposta do objetivo desejado.

Quanto aos benefícios promovidos pelos gestores da empresa, para promover uma boa qualidade de vida e assim prevenir acidentes, são realizadas reuniões mensais da CIPA (Comissão interna de prevenção de acidentes) onde são expostas as doutrinas de segurança, treinamentos, inspeções dentre outros. Os salários compatíveis, assim como a capacidade de criar e produzir comunicação entre funcionários e patrões, são benefícios adotados pela empresa para estimular uma melhor qualidade de vida.

Em se tratando do programa a ser criado, evidencia-se uma maior integração social entre os funcionários. O ser humano mesmo com suas restrições e limitações é um ser sociável, que precisa viver constantemente em contato com outras pessoas. Dentro da organização os colaboradores encontram estas condições que os possibilitam de se expressar, em relação ao que pensam e sentem no tocante ao trabalho exercido e, também contribuir com ideias e sugestões para melhorias dentro da empresa.

3.4 Considerações Finais

Diante da grande concorrência existente no setor empresarial e no mercado de trabalho, é nítido perceber que a motivação no ambiente/espço de trabalho tem auxiliado para melhorar a satisfação dos funcionários, pois conservar funcionários sempre motivados deixou de ser apenas um diferencial competitivo no campo mercadológico. A satisfação e a motivação são duas ações que caminham juntas para o sucesso da empresa, proporcionam aos colaboradores um estímulo maior para a realização de suas atividades.

A realização deste estudo foi de extrema importância para os gestores, pois os mesmos não tinham total conhecimento sobre o que seus funcionários sentiam em relação às atividades e ações da empresa. Através desta pesquisa, possibilitou-se a identificação e avaliação da importância dessas diretrizes no dia a dia de cada colaborador.

Este trabalho apresentou como objetivo geral analisar a satisfação e a motivação dos colaboradores da empresa de Laticínios San Diego. Objetivando-se atender às necessidades da mesma, em relação aos seus colaboradores e, a fim de que o artigo não se limitasse a este objetivo,



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
**Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358**



buscou-se o estudo e análise do clima organizacional, a qualidade de vida e as formas de remuneração/benefícios no local de trabalho.

Os objetivos propostos para este trabalho foram alcançados através da análise do questionário aplicado aos funcionários, onde se pode perceber que, a sua grande maioria, se encontra satisfeita em relação à remuneração e aos benefícios recebidos dentro da empresa.

O clima organizacional é considerado como bom, onde os funcionários encontram com facilidade a oportunidade de expressar seus sentimentos através de gestos ou palavras, com total liberdade para se comunicar com seus chefes e conseguem perceber e sentir o reconhecimento por parte dos seus gestores, em relação aos trabalhos realizados diariamente.

Dentre os objetivos questionados, foi levantada a questão da qualidade de vida, considerado um fator importantíssimo para os funcionários e para a empresa se manter no mercado. Por ser um ambiente com temperatura baixa e barulho, a maioria dos funcionários declarou não se sentir incomodados ou desmotivados.

Observaram-se alguns pontos fracos no quesito prevenção de acidentes, como a falta de atenção gerada pelo excesso de confiança que os funcionários têm em si mesmo na realização das atividades, gerando certo grau de acidentes. Porém, detectou-se, também, alguns pontos fortes como a participação da CIPA (Comissão interna de prevenção de acidentes), com reuniões e treinamentos, onde são expostas as doutrinas de segurança.

Entretanto, a partir dos resultados obtidos, observou-se que, em alguns fatores, a empresa analisada necessita de algumas melhorias, mas também constatou-se que a mesma obtém um excelente desempenho perante seus funcionários, procurando desenvolver uma gestão participativa e parceira com seus colaboradores.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, J. **A arte de lidar com pessoas**: a inteligência interpessoal aplicada. 2. ed. São Paulo: Planeta, 2012.

ARAUJO, L. C. **Gestão de pessoas**: estratégias e integração organizacional. São Paulo: Atlas, 2006.

CARDELLA, B. **segurança no trabalho e prevenção de acidentes**. São Paulo: Atlas, 2014.

CERVO, A. L. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.

CIPA: **Comissão Interna de prevenção de acidentes**. Curitiba: SESI, 2016.



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
**Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358**



CONTE, A. L. **Qualidade de vida no trabalho**. Revista FAE Business. nº 7, novembro, 2003.

COSTA, E. A. **Gestão estratégica**: da empresa que temos para a empresa que queremos. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

CHIAVENATO, I. **Comportamento organizacional**: a dinâmica do sucesso das organizações. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002

FIORELLI, J. O. **Psicologia para administradores**: integrando teoria e prática. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

Gil, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**: 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

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

GIL, A. C. **Gestão de Pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2007.

KOTLER, P. **Administração de Marketing**: a edição do novo milênio. 10. ed. São Paulo: Pearson, 2000.

LACOMBE, F. **Recursos humanos**: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva 2005.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: FEA-USP, 1996.

MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos**: do operacional ao estratégico. 3. ed. São Paulo: Futura, 2000.

MARRAS, J. P. **Administração da remuneração**. São Paulo: Thomson, 2002.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003

MINAYO, M. C. **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade**. Rio de Janeiro: Vozes, 2015.

MILKOVICH, G. T. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Atlas 2000.

NEWSTROM, J. W. **Comportamento organizacional**: o comportamento humano do trabalho. 12. ed. São Paulo, 2008



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358



PERIARD, G. **Sobre Administração**. Disponível em: (<http://www.sobreadministracao.com/a-piramide-hierarquia-de-necessidades-de-maslow/>) acesso em: 19 de julho de 2018.

PONTES, B. R. **Administração de cargos e salários**. 15. ed. São Paulo: LTR, 2011.

PORTAL DA ADMINISTRAÇÃO. **Clima organizacional**. Disponível em: <<http://www.portal-administracao.com/2015/12/clima-organizacional-dimensoes.html>>. Acesso em: 19 de julho de 2018.

RIBEIRO, A. L. **Gestão de pessoas**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

ROBBINS, S. P. **Administração de recursos humanos**. 6. ed. Rio de Janeiro: S.A. 2001.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Education, 2005.

SUCESO, E. P. B. **Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas Organizações**. São Paulo: Saraiva, 2002.

SPRICIGO, M. J. **Desenvolvimento de habilidades operacionais: uma proposta de gestão do conhecimento operacional**. Dissertação de Mestrado. UFSC. 1999.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

ULRICH, D. **Recursos humanos: novas perspectivas para os profissionais de RH**. São Paulo, 2000.

Wagner III J. A. **Comportamento organizacional: criando vantagens competitivas**. São Paulo: Saraiva, 2002.



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358



APÊNDICES

APÊNDICE A

**QUESTIONÁRIO PARA ANALISAR A SATISFAÇÃO E A MOTIVAÇÃO DOS
COLABORADORES**

**UNIVERSIDADE PARANAENSE UNIPAR
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
**Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358**



ACADÊMICA: ALINE CRISTINA DA SILVA

Através desta pesquisa, objetiva-se analisar a satisfação e a motivação dos colaboradores. Sua colaboração é fundamental e permitirá a elaboração do estágio supervisionado em Administração na área de Recursos Humanos, razão pela qual antecipadamente manifestamos nossos agradecimentos.

Sexo

- Feminino
 Masculino

Faixa etária

- até 20 (vinte) anos
 21 (vinte e dois) a 30 (trinta) anos
 31 (trinta e um) a 40 (quarenta) anos
 41 (quarenta e um) a 50 (cinquenta) anos
 acima de 50 (cinquenta) anos

Tempo de Serviço

- Menos de 2 anos que trabalha na empresa
 De 2 a 3 anos que trabalha na empresa
 De 3 a 6 anos que trabalha na empresa
 De 6 a 10 anos que trabalha na empresa
 Mais de 11 anos que trabalha na empresa

1- Quanto à Remuneração você está?

- Satisfeito
 Muito Satisfeito
 Insatisfeito
 Muito Insatisfeito
 Indiferente

2- Quanto à realização profissional dentro da empresa, como você se sente:

- Realizado
 Muito Realizado
 Mais ou menos realizado
 Pouco realizado
 Muito pouco realizado

3- Você se sente reconhecido pelo trabalho que você executa?

- Muito reconhecido
 Reconhecido
 Mais ou menos reconhecido
 Pouco reconhecido
 Muito pouco reconhecido

4- Quanto a outros benefícios adicionais (ex.: assistência médica e odontológica, hora extra e prêmios) você está?



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358



-) Satisfeito
-) Muito Satisfeito
-) Insatisfeito
-) Muito Insatisfeito
-) Indiferente

5- Quanto ao relacionamento interpessoal entre os membros da sua equipe em geral (colegas/funcionários e chefias).

-) Satisfeito
-) Muito Satisfeito
-) Insatisfeito
-) Muito Insatisfeito
-) Indiferente

6- Quanto à forma como o horário de trabalho é aplicado na organização, você está:

-) Satisfeito
-) Muito Satisfeito
-) Insatisfeito
-) Muito Insatisfeito
-) Indiferente

7- Como você classifica o clima organizacional da empresa?

-) Bom
-) Regular
-) Excelente
-) Ruim
-) Muito ruim

8- Em sua opinião quais fatores promovem maior nível de satisfação?

-) Salário
-) Benefícios
-) Horário de trabalho
-) Estabilidade
-) Clima organizacional

Outro. Qual? _____

9- Quanto à liberdade para falar com seu chefe e poder dar sugestões, você está?

-) Satisfeito
-) Muito Satisfeito
-) Insatisfeito
-) Muito Insatisfeito
-) Indiferente

10- Quanto ao reconhecimento do seu trabalho pelos seus superiores, você está?

-) Satisfeito
-) Muito Satisfeito



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**

UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA

**Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358**



-
- Insatisfeito
 Muito Insatisfeito
 Indiferente

11- O barulho e a temperatura do ambiente são fatores que te desmotivam?

- sim
 não
 As vezes
 Nunca

APÊNDICE B

ENTREVISTA APLICADA AO GESTOR DE RECURSOS HUMANOS



**7º Encontro Científico do curso de Administração
da Universidade Paranaense – UNIPAR**
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE UMUARAMA
**Anais do 7º Encontro Científico do curso de Administração
10 a 13 de dezembro de 2018 - ISSN 2316-8358**



Sua Colaboração é fundamental e permitirá a elaboração do estágio supervisionado em Administração na área de Recursos Humanos que se pretende apresentar, razão pela qual antecipadamente manifestamos nossos agradecimentos.

- 1- Na sua visão como gestor, qual a importância da qualidade de vida dentro da empresa?
- 2- Em quais setores acontecem mais acidentes de trabalho? Em sua opinião quais são os principais motivos que os mesmos acontecem?
- 3- Quais os benefícios que a empresa cria para promover uma boa qualidade de vida?
- 4- O que a empresa faz para prevenir os acidentes de trabalho?
- 5- Como você mede o nível de qualidade de vida dentro da empresa?
- 6- Os funcionários costumam apresentar algum comportamento ou sintomas, quando há ausência de condições satisfatórias para a realização do trabalho?
- 7- O que o próprio funcionário pode fazer para melhorar a qualidade de vida dele e dos demais no trabalho?
- 8- Em sua opinião, qual programa poderia ser criado ou melhorado para se dar suporte na questão da qualidade de vida?
- 9- Sabendo da existência das apostilas da CIPA dentro da empresa, como as doutrinas/informações de segurança são repassadas aos demais funcionários expostas na mesma?