

**SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR AMADEUS - SESA
FACULDADE AMADEUS - FAMA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**DEYSE FREIRE
KATIA DOS SANTOS AZEVEDO**

**SATISFAÇÃO: um estudo com os Colaboradores Administrativos na Área
Eduacional.**

**ARACAJU – SE
2011-1**

**DEYSE FREIRE
KATIA DOS SANTOS AZEVEDO**

**SATISFAÇÃO: um estudo com os Colaboradores Administrativos na Área
Educaional.**

**Relatório de Estágio Supervisionado
apresentado à Faculdade Amadeus
como requisito para aprovação final e
obtenção do grau de bacharel em
Administração.**

**Orientador (a):
Profª M.Sc. Gisélia Maria Varela e Silva**

ARACAJU-SE

2011-1

**DEYSE FREIRE
KATIA DOS SANTOS AZEVEDO**

**SATISFAÇÃO: um estudo com Colaboradores Administrativos na área
Educaional.**

**Relatório de Estágio Supervisionado apresentado à Faculdade Amadeus como
requisito para aprovação final e obtenção do grau de Bacharel em
Administração.**

**Profª. M.Sc. Gisélia Maria Varela e Silva
Coordenador do Curso**

**Profª. M.Sc. Gisélia Maria Varela e Silva
Professor Orientador**

Aprovado (a) com média: _____

Aracaju (SE), ____ de _____ de ____.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus pela força e coragem durante toda esta trajetória. Aos nossos queridos e amados pais pela compreensão nos momentos de ausência durante esta pesquisa, pelo apoio e por tudo que fizeram para que chegássemos até aqui.

Agradecemos também aos nossos amigos, a aqueles que participaram diretamente ou indiretamente desta pesquisa. A nossa orientadora Prof^a. M.Sc. Gisélia Varela pela paciência e por tornar mais fácil o que era complexo, a Prof^a. M.Sc. Simone Mardones pela grande ajuda na escolha do tema e aos demais professores.

Nada disso seria possível se não fosse o imensurável apoio recebido, pois hoje estamos colhendo juntos aos frutos do nosso empenho.

Dedicamos este trabalho e todas as nossas conquistas. Aos nossos pais pelo incentivo desde o início da nossa jornada escolar, não permitindo jamais desistir. Aos nossos amigos pelo apoio e colaboração na participação desta pesquisa. Esta vitória é muito mais de vocês do que nossa!!

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	08
2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	12
2.1 Histórico da Empresa	12
2.2 Estrutura Organizacional E Recursos Humanos	13
2.3 Missão, Visão e Valores	14
3 ASPECTOS CONCEITUAIS	16
3.1 Motivação	16
3.2 Satisfação	18
3.3 Comportamento Produtivo: Desempenho no trabalho	19
4 ATIVIDADE DE ESTÁGIO E ANÁLISE DE RESULTADOS	22
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	39
6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
APÊNDICES	43
APÊNDICE A - Questionário da Pesquisa	44

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01	Autonomia.....	23
Gráfico 02	Responsabilidade.....	24
Gráfico 03	Realização profissional.....	25
Gráfico 04	Valorização profissional.....	26
Gráfico 05	Relacionamento com a chefia.....	27
Gráfico 06	Relacionamento interpessoal.....	28
Gráfico 07	Trabalho em equipe.....	29
Gráfico 08	Qualidade de trabalho.....	30
Gráfico 09	Carreira.....	31
Gráfico 10	Remuneração.....	32
Gráfico 11	Condições físicas de trabalho.....	33
Gráfico 12	Estabilidade no emprego.....	34
Gráfico 13	Comunicação.....	35
Gráfico 14	Fatores motivacionais.....	36
Gráfico 15	Fatores desmotivadores.....	37
Gráfico 16	Opinião/sugestões.....	38

1 INTRODUÇÃO

Este Relatório insere-se num tema que vem merecendo crescente atenção das empresas e de seus respectivos gestores, seja ele do ponto de vista técnico ou de observação, porque é a partir dele que os empresários detectam o grau de satisfação dos seus colaboradores no seu ambiente de trabalho.

A satisfação no trabalho está relacionada com o comprometimento e o desempenho do colaborador nas tarefas desenvolvidas. A definição de satisfação no trabalho vai depender da visão positiva ou negativa de uma atitude que o indivíduo tem em relação às tarefas com as condições físicas, ambientais e etc. Alcançando a satisfação plena do colaborador, a empresa conseguirá motivá-lo.

Para os gerentes motivar os seus empregados é preciso que ele: valorize as pessoas, reconheça os seus avanços, encoraje iniciativas, ofereça incentivos, enriqueça suas funções, delegue autoridade, faça avaliações, promova mudanças e entre outras. O que entendemos por motivar é incentivar as pessoas e equipes a trabalhar da melhor maneira possível construindo um ambiente favorável através do desempenho de suas aptidões.

Para efeito desse trabalho foram analisados os seguintes fatores: condições de infra-estrutura, benefícios fornecidos pela empresa, relação produtividade-remuneração, relacionamento interpessoal entre os colaboradores, relação chefe colaborador, capacitação técnica, oportunidade de crescimento, estabilidade na empresa e apreciação da realização pessoal. Deste modo, acredita-se que a satisfação dos colaboradores pode está diretamente ligada a fatores que vão das condições de infra-estrutura para a realização do trabalho a apreciação da realização pessoal.

Para concluir o trabalho foram destacados alguns conceitos e teorias de satisfação e comprometimento organizacional, embora estejam fortemente relacionados com o de motivação, ou seja, mantendo as suas especificidades, pois a satisfação se refere ao nível de contentamento com as relações de chefes e colegas criando um sistema de recompensas e remuneração com o trabalho realizado. A busca da relação entre os vários conceitos de satisfação admite-se ser a principal causa da explicação da conduta humana. Este talvez seja um dos maiores desafios da pesquisa sobre o tema.

O grande problema que essa pesquisa pergunta é: porque as pessoas não estão muito satisfeitas no seu ambiente de trabalho? Acredita-se que seria por causa do acúmulo de funções dentro da empresa pelas deficiências dos gestores em relação às condições de trabalho oferecidas aos colaboradores, ou seja, é delegado para o colaborador várias tarefas que não fazem parte da sua função e em péssimas condições de trabalho, mas isso somente ocorre talvez por falta de experiência do gestor, porque é através dele que seus colaboradores estão acarretados nas atividades a serem desempenhadas.

Foi importante estudar esse tema porque procura entender quais as razões ou motivos que influenciam o desempenho das pessoas nas atividades realizadas, uma vez que o seu resultado depende da motivação. A compreensão desse mecanismo é de extrema importância no estudo da Administração das Organizações.

Para a sociedade, de modo geral, é necessário que nas organizações as atividades sejam desempenhadas com qualidade e produtividade. Isso porque, na atualidade, o primeiro interesse da sociedade é o de que as organizações, por intermédio dos seus participantes, tenham um desempenho que efetivamente venha ao encontro das necessidades e expectativas daqueles que poderão de modo direto ou indireto, beneficiar-se dos produtos confeccionados ou dos serviços prestados. E conseqüentemente, futuramente venha a está adquirindo e possuindo um produto/serviço de alta qualidade no mercado.

O objetivo geral da pesquisa foi verificar o nível de satisfação dos colaboradores de uma empresa no ramo educacional ao desempenhando suas atividades profissionais. Os seus objetivos específicos foram: identificar se o colaborador se considera motivado e valorizado; conhecer as necessidades individuais ou coletivas dos colaboradores; verificar os procedimentos de contratação dos colaboradores na empresa; averiguar as condições de trabalho em relação à saúde dos colaboradores.

Para efeito da pesquisa foram considerados os aspectos conceituais em relação ao tema abordado como: satisfação no trabalho, a partir das pesquisas de Taylor sobre “Gerência Científica” nas quais o conceito de satisfação; a motivação, satisfação e insatisfação no trabalho têm sido alvo de estudos e pesquisas ao longo

do século XX. Saber o que motiva e o que satisfaz o trabalhador é descobrir o procedimento a ser adotado com relação a ele, para que melhore seu desempenho profissional e, por consequência, o desempenho organizacional.

O tema satisfação no trabalho há muito tempo vem sendo estudado e ainda está longe de esgotar as possibilidades de maior compreensão e domínio sobre o conceito tão importante para o entendimento do comportamento humano no trabalho. O estudo de satisfação no trabalho tem despertado interesse de estudiosos e pesquisadores.

Os procedimentos metodológicos utilizados na realização deste trabalho foram baseados na caracterização do estudo de caso de uma única empresa. Esse trabalho teve como sustentáculo uma pesquisa aplicada e por isso será necessário identificar os seus níveis e a sua abordagem dos dados mensurados. Desta maneira, quanto aos níveis, ele será exploratório-descritivo. Exploratório porque, irá fazer um levantamento sobre o tema e o problema apresentado. E descritivo porque, descreve características das variáveis da pesquisa. (Rey, 2000)

A pesquisa foi desenvolvida numa empresa da área educacional, localizada na Cidade de Aracaju-SE, pelas autoras deste trabalho, em virtude do fácil acesso. Portanto, foram aplicados questionários a educadores. O objetivo desta pesquisa foi verificar se os funcionários estão satisfeitos no seu trabalho e se os gestores colaboram para essa satisfação. A pesquisa foi realizada com doze educadores.

O questionário possuiu 16 perguntas abertas e fechadas levando em consideração os seguintes temas relacionados à satisfação interna: 1) autonomia; 2) responsabilidade; 3) realização profissional; 4) valorização profissional; 5) relacionamento com a chefia; 6) relacionamento interpessoal; 7) trabalho em equipe; 8) qualidade de trabalho; 9) carreira; 10) remuneração; 11) condições físicas de trabalho; 12) estabilidade no emprego; 13) comunicação; 14) fatores motivacionais; 15) fatores desmotivadores e 16) opiniões/sugestões.

O questionário foi realizado com perguntas que abordam questionamentos relacionados à resolução de conflitos, estímulo, satisfação e melhorias por parte do líder, todas estruturadas e a respeito da percepção dos gestores quanto ao nível de satisfação dos colaboradores.

Assim, com o intuito de analisar o nível de satisfação dos funcionários da empresa foi adotada uma pesquisa de caráter exploratório com análise descritiva

dos dados. Considerou-se nesta análise as questões sim, não, mais ou menos, raramente, algumas vezes, às vezes, prefiro não opinar. E estas questões serão todas explicadas no questionário, isso acontecerá para que o colaborador tenha uma noção do que está sendo pedido para que ele responda. Somente explicando as suas siglas é que ele terá uma melhor resposta ao seu ponto de vista.

Esses dados foram usados em questões com os respectivos resultados alcançados. Diante dessas questões foi possível verificar se a maioria dos funcionários da empresa está satisfeito em relação ao trabalho, ao seu crescimento profissional, à conduta de sua chefia imediata; e à sua remuneração, atingindo assim os objetivos iniciais da pesquisa que originou este Relatório.

A fundamentação teórica versou sobre os seguintes temas: motivação, satisfação e comportamento produtivo (desempenho no trabalho), ou seja, foi com base nos dados e conceitos dos autores citados no trabalho que nós autoras verificamos a grande importância dos fatores para com a realidade que encontramos na referida empresa.

Espera-se que com este trabalho a organização possa juntamente com os seus colaboradores verificar os pontos ou os fatores em que há uma insatisfação e que comecem a trabalhar esse ponto oferecendo-lhes meios para que os mesmos se sintam satisfeitos e motivados para melhor realizar o seu trabalho.

2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

2.1 HISTÓRICO DA EMPRESA

A história da instituição inicia-se a partir da idéia do educador Joaquim Machado Barreto Meneses Filho de implantar uma escola que oferecesse uma excelente qualidade de ensino, com a proposta inovadora, valorizando professores e integrando a família à escola. A partir daí surge o convite ao educador Wellington Oliveira dos Santos, para que formalizassem o projeto e iniciassem o novo colégio.

Durante a procura do espaço onde a escola seria implantada, o professor Joaquim Machado encontra o engenheiro civil José Augusto do Nascimento, que visitava um dos seus imóveis, e lhe apresentou seu projeto educacional. Após um encontro entre os três a sociedade é aberta para implantação da escola.

Em 14 de agosto de 1991 foi fundada a empresa e suas atividades tiveram início em 19 de agosto do mesmo ano. O nome do colégio foi escolhido em homenagem ao músico austríaco Amadeus Mozart, no ano em que se completava 200 anos do seu falecimento. A criação da marca da escola ficou a cargo do designer Fernando Athayde. A intensidade da proposta é traduzida nos traços do designer, que tornou o logotipo da instituição símbolo de excelência em educação para a vida.

Maria Alene Oliveira, chamada carinhosamente de Tia Alene, teve um papel fundamental para que o sonho da escola se tornasse realidade. Sua dedicação foi essencial na organização do colégio antes da inauguração e depois, onde exerceu diversas funções, como secretária geral, entre outras. Tia Alene é sempre lembrada como a mãezona de todos.

Desde o início, o colégio sempre primou por uma estrutura física capaz de oferecer aos seus alunos – da Educação Infantil ao Ensino Médio e Assistente – conforto necessário para que possam alcançar o melhor aprendizado. Aulas de reforço aos sábados, de aprofundamento para o vestibular, plantões de dúvidas, revisão final para o vestibular da UFS, cadernos modulares para a 3ª série, biblioteca com ar-condicionado, salas de estudos, ginásio poliesportivo, laboratórios de informática e química são alguns dos componentes desta estrutura responsável

por consolidar a cada ano uma de suas grandes marcas: aprovação de alunos nos principais cursos das universidades do país.

Fazem parte dos projetos de formação: Projeto Felicidade, Preservação do Meio Ambiente, Minha Cidade é 10, Praias limpas, São João do SAME, Natal sem Fome (vestibulinho), teatro, música, esportes e o Festival de Arte.

Em 2005, ano em que o Colégio é reconhecido com o Prêmio Qualidade Brasil, conquistado também nos anos de 2006, 2007 e 2008. E em 2009, a instituição é a 33ª melhor escola do Brasil, entre as 26.665 que participaram do ENEM 2008 – MEC/INEP.

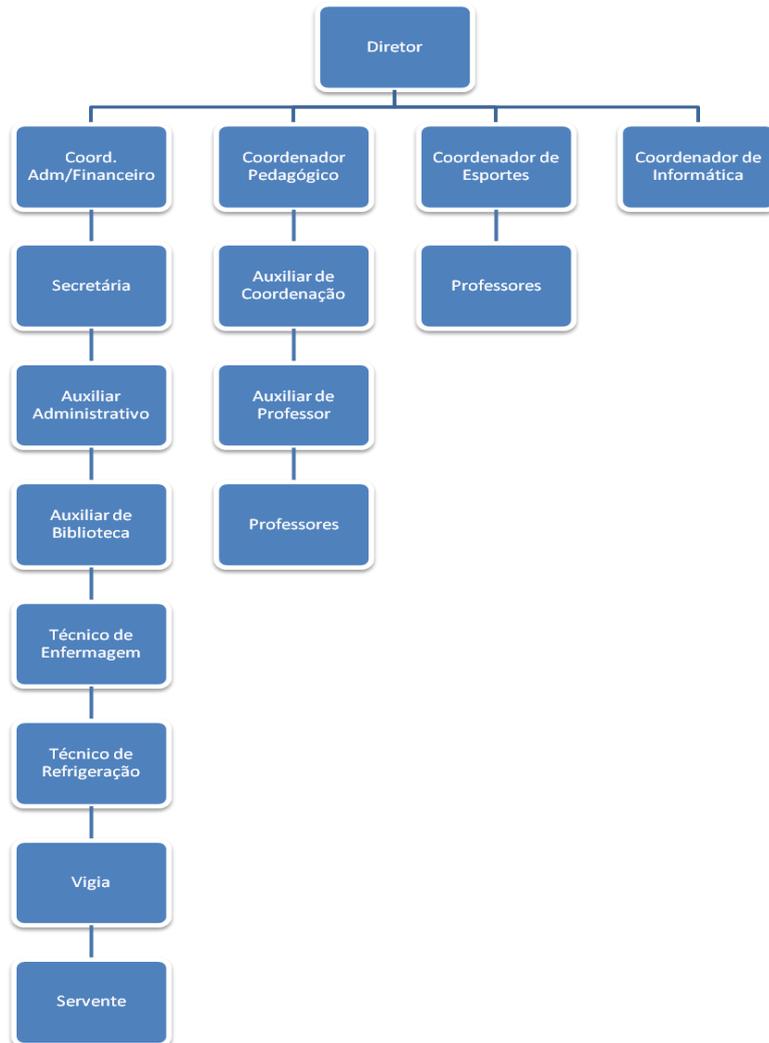
2.2 Estrutura Organizacional e Recursos Humanos

Por se tratar de uma empresa privada e de médio porte dentro do estado de Sergipe, a organização possui um sistema organizacional muito formal. Mas existe também dentro da empresa um sistema informal. Ela até evidencia, que possui funcionários informais que se destacam em suas funções até mais que o funcionário formal. Nesse caso, o profissional informal, seria o prestador de serviço da empresa.

Portanto, a estrutura organizacional dentro da empresa, é de grande relevância para o alcance de objetivos pré-estabelecidos, a organização não visa somente arrumar o que está fora do lugar, mas sim delinear tarefas, funções e objetivos de conquistas para o administrador e empregado.

Hoje, a organização trabalha com o processo de seleção de candidatos a vagas de emprego através de indicações de funcionários. Logo após é feita uma entrevista curricular com o candidato indicado para a vaga selecionada e se por um acaso for aprovado será convocado e passado por treinamentos e experiências de funcionários mais experientes no cargo e no ramo. E daí por diante o seu futuro na empresa está em suas mãos, ou seja, é através do seu desempenho que se pode garantir a sua estadia na organização.

O setor de recursos humanos da organização é composto por 02 diretores e com 197 colaboradores em seu quadro funcional, sendo 80 homens e 117 mulheres, distribuídos em diversos setores como demonstra o organograma abaixo:



2.3 Missão, Visão, Objetivos e Valores

Missão:

“Construir o conhecimento, estimulando a criatividade, cidadania e solidariedade, formando jovens para a sociedade de hoje”.

Visão:

“Seremos reconhecidos na sociedade, pelas inovações pedagógicas e pelos resultados dos nossos alunos nos exames vestibulares às Universidades”.

Valores:

- Compromisso: desenvolvermos nossas atividades com responsabilidade e dedicação para melhor formação do aluno.
- Liderança: acreditamos na habilidade de educar pelo exemplo e ser admirado pela atitude de coerência entre o discurso e a prática.
- Criatividade: valorizamos a capacidade de inovação contínua para uma aprendizagem prazerosa e ao mesmo tempo útil á formação do aluno.
- Segurança: desenvolvemos nossas atividades com disciplina, respeitando a vida, os direitos e deveres para a boa convivência.
- Postura Ética: valorizamos o comportamento moral no exercício da profissão de educador.
- Espírito de Equipe: valorizamos o trabalho cooperativo para o desenvolvimento da interdisciplinaridade e do exercício da solidariedade.
- Coerência: acreditamos na honestidade e no respeito ao próximo; visto que nossas ações são reflexos daquilo que praticamos, da forma que pensamos e do modo que agimos.

3 MOTIVAÇÃO ,SATISFAÇÃO E DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

3.1 Motivação

A palavra motivação vem da palavra “móbil” que significa mover e “ções” que significa ação. Portanto, a palavra “motivação” tem origem no latim e é decomposta desta forma: *motivus*= movimento+*ation* = processo ou condição. É um fator psicológico, consciente ou não, que predispõe o indivíduo a efetuar certas ações ou a tender para certos objetivos.

Segundo Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa - Nova Fronteira (2003), motivação tem origem [Do lat. *motivus*.] Ato ou efeito de motivar, exposição de motivos ou causas, conjunto de fatores, os quais agem entre si, e determinam a conduta de um indivíduo (móbil+ções). Motiviar – Dar motivo a causar, despertar o interesse por (aula, conferência, atividade, etc.), ou de (alguém), incitar, mover, estimular. Motivo – causa, razão, fim, intuito. Portanto indica o processo pelo qual um conjunto de razões ou motivos explica, induz, incentiva, estimula ou provoca algum tipo de ação ou comportamento humano, e ainda pode ser definido como um motivo que leva a ação é tudo aquilo que leva a pessoa a determinado comportamento.

Motivação é atualmente um tema muito importante e reconhecido como um problema, portanto foram desenvolvidas pesquisas e estudos para explicar os fatores da motivação. Tiveram teorias que obtiveram uma maior relevância que outras, porém todas tiveram seu espaço e contribuíram de forma significativa, embora seus resultados não tenham sido realmente conclusivos.

De acordo com a motivação humana surgiram estudos sobre as primeiras teorias e tinham um ponto em comum: encontrar um modelo único para todos os trabalhadores e qualquer organização, cada uma dentro do seu posicionamento em relação aos seres humanos. Acreditava-se num fator padrão que influenciava a motivação humana. A escola clássica introduziu o sistema fechado em que o homem era tratado como máquina. Taylor desenvolveu um trabalho baseado na especialização e na tarefa, era a forma mecanicista de agir onde o operário não tinha que sugerir apenas executar de forma eficiente tarefas repetitivas. Acreditava-se que o salário constituía fonte de motivação, o trabalho era executado unicamente

por recompensas financeiras, assim procurava motivar os funcionários em troca de incentivos salariais relacionados à produtividade de cada um, pois a visão que se tinha é que eram preguiçosos e ineficientes, e só poderiam ser motivados por esses benefícios. Surge aí a concepção do homem economicus. (CHIAVENATO, 2003)

A primeira explicação importante sobre motivação é representada pela teoria das necessidades segundo a qual o comportamento é motivado por um estado de carência que leva as pessoas à busca incansável dessa satisfação. Segundo Maximiano (2000, p. 350), “a noção de que as necessidades humanas estão organizadas numa espécie de ordem ou hierarquia desempenha um papel importante no estudo do comportamento humano nas organizações”.

Uma das mais importantes e conhecidas teorias que se baseia nessa premissa foi proposta por Abraham Maslow, é a chamada Hierarquia das necessidades humanas, em que as necessidades são visualizadas em forma de pirâmide em níveis de importância e influência, onde cada vez que satisfaz as necessidades de um desses níveis, surge à seguinte para servir de centro da organização do comportamento.

Em sua concepção quando uma necessidade é satisfeita ela deixa de ser motivadora de comportamento, passa a ser motivada pela ordem seguinte das necessidades, portanto para motivar um indivíduo é preciso saber em que ponto se situa na pirâmide; é esse o aspecto mais criticado visto que os indivíduos podem sentir diversas necessidades ao mesmo tempo ou até mesmo abrir mão de uma necessidade de nível inferior por outra de nível mais elevado. (CHIAVENATO, 2003, p. 329). Conforme essa teoria dificilmente atinge-se o topo da pirâmide, pois sempre haverá novos objetivos e sonhos.

Logo após, Frederick Herzberg (1975), desenvolveu a Teoria dos dois fatores que explicava o comportamento das pessoas no ambiente de trabalho, conhecido como a Teoria Motivação-Higiene. Sua teoria foi dividida em dois fatores: os higiênicos ou extrínsecos e os motivacionais ou intrínsecos; os primeiros referem-se aos fatores necessários de trabalho, eles não são suficientes para promover a motivação, mas precisam ser pelo menos satisfatórios para não desmotivar as pessoas, tais como: pagamento e condições de trabalho. Os últimos referem-se a fatores como responsabilidade e reconhecimento e são os que realmente promovem a motivação, eles apenas evitam a insatisfação no trabalho, mas não geravam

motivação, evitam a insatisfação mantendo um bom clima no ambiente, como bem define Maximiano (2000, p. 359)

Bergamini (1997) faz uma distinção entre os modelos das teorias de motivação. Segundo o mesmo, Maslow e Alderfer focalizam as suas idéias nas necessidades internas do trabalhador, enquanto Herzberg distingue o seu senso nas condições do cargo que podem ser promovidas para a satisfação das necessidades. Maslow e Herzberg sugerem que os trabalhadores satisfaçam as suas necessidades mais baixas para que alcancem as mais altas. Portanto, todos os três modelos indicam que antes de um administrador tentar aplicar uma recompensa, seria útil descobrir qual a necessidade particular do empregado naquele momento.

3.2 Satisfação

Segundo Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa - Nova Fronteira (2003), satisfação tem origem [Do lat. Satisfactioe.] S.f. 1. Ato ou efeito de satisfazer (-se); contentamento. 2. Contentamento, alegria, deleite, aprazimento. 3. Pagamento, recompensa, retribuição: Fez-lhe favores em satisfação de outros recebidos. 4. Indenização, reparação, expiação. O amplo significado da palavra satisfação se expressa na complexidade de compreender seu sentido, principalmente no que tange à vida organizacional.

Conforme a pesquisa realizada pela Perkons em 2006, com o objetivo de avaliar a percepção do colaborador em relação à empresa e apontar áreas para melhoria, revela que o nível de satisfação geral do colaborador é de 78%. “Acreditamos que os resultados mostram que as ações da empresa estão indo ao encontro das necessidades básicas de nossos colaboradores, ou seja, estão proporcionando qualidade de vida necessária para seu desenvolvimento pessoal e profissional”, avalia a gerente de Recursos Humanos Margareth Setti. A pesquisa revelou ainda que o nível de satisfação na categoria relacionamento interpessoal é de 82%, valorização e reconhecimento 77% e condições de trabalho 80%. O orgulho em trabalhar na empresa é de 87%. (PERKONS, 2007)

Conforme SPECTOR (2006, p.221) “satisfação no trabalho é uma variável de atitude que reflete como uma pessoa se sente com relação ao trabalho de forma geral e em seus vários aspectos”. Em outros termos, a satisfação é uma variável que indica o quanto às pessoas gostam ou não do seu trabalho sempre de acordo com

os seus aspectos como: se o salário é combatível, se possui um ambiente favorável para se trabalhar; se possui boas condições de trabalho, e etc). Ou ainda, é através desses aspectos que o colaborador percebe se é justo o que ele ganha/recebe ou não.

Wagner III & Hollenbeck (1999, p.121) predizem como conceito de satisfação no trabalho “um sentimento agradável que resulta da percepção de que nosso trabalho realiza e permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho”. Para os mesmos as pessoas tem que valorizar o seu trabalho e a partir dessa valorização é que eles irão perceber o quanto é bom trabalhar satisfeito, com interesse, entusiasmo, vontade e etc, e diante disso percebem-se os seus valores dentro do trabalho, ou seja, aquelas obtidas ainda quando criança e que vão surgindo ao longo da vida.

Para Davis & Newstrom (2001, p. 122-123) “Satisfação no trabalho é um conjunto de sentimentos favoráveis e desfavoráveis com os quais os empregados vêem seu trabalho”. Para os autores é quando há um interesse da organização com o interesse do empregado, ou seja, o empregado aumenta o lucro da organização em interesse de que também aumente o seu salário, para que possa satisfazer as suas necessidades pessoais e profissionais.

Conforme Robbins (1999, p.15), “A satisfação no trabalho é uma atitude que reflete o grau segundo no qual as pessoas se sentem de forma positiva ou negativa com relação ao trabalho e às suas várias facetas”. Pode-se concluir então que, segundo os autores, satisfação no trabalho é o estado em que os indivíduos se sentem de modo positivo ou negativo com relação ao seu trabalho. É uma atitude de resposta às tarefas de trabalho assim como às condições físicas e sociais do local de trabalho. Alcançando assim a satisfação plena de um funcionário, a empresa conseguirá motivá-lo.

3.3 Comportamento Produtivo: Desempenho no trabalho

Segundo Bergamini (1997), dentro dos nossos comportamentos nas organizações há o interesse dos colaboradores em alguns fatores como: bônus salarial, melhores condições de trabalho, estrutura física satisfatória ao empregado e etc.

Alto desempenho não é apenas função da alta motivação. Ele também requer que um funcionário disponha da habilidade necessária para realizar um trabalho e dos recursos de apoio necessários. Mas para que isso ocorra é preciso que o funcionário envolva-se com o processo participativo da empresa, ou seja, é preciso que ele encoraje um maior comprometimento com o sucesso da organização (ROBBINS, 2002)

O salário é o primeiro fator que nos vem à mente quando falamos em trabalho, ele não é o único, mas é o primordial entre os indivíduos, porque grandes partes das pessoas trabalham visando a sua remuneração diante dos lucros obtidos pela empresa. Assim, um bom salário, um bom ambiente de trabalho, possibilidades de crescimento na empresa podem ser fatores de satisfação para algumas pessoas, mesmo que seus valores não estejam sendo atingidos. (ROBBINS, 2002).

É o líder que busca, junto à empresa, maneiras de fazer seus colaboradores sentirem-se satisfeitos no ambiente de trabalho, através de suas orientações e do seu exemplo como profissional competente. Porém, para que um líder consiga motivar seus subordinados, é necessário que haja uma interação entre fatores relacionados com o processo motivacional. É através desses fatores, como salário, reconhecimento profissional, oportunidades de crescimento, que será determinada a satisfação que o colaborador terá ao exercer sua atividade junto à empresa. (GIL, 2001).

A empresa tende a beneficiar-se, se mantiver maior atenção com os seus colaboradores. É necessário que elas pensem mais em seus funcionários, buscando alternativas para que eles estejam mais envolvidos e dedicados nas suas tarefas, contratando líderes capazes de desenvolver projetos relacionados com motivação. Assim, com os funcionários plenamente motivados, a empresa junto a eles alcançará melhor desempenho, que refletirá num maior desenvolvimento e crescimento.

As pessoas satisfeitas no trabalho adotam atitudes mais positivas diante da vida de uma maneira geral e conseqüentemente, poderão construir uma sociedade mais saudável, no que tangem os aspectos culturais e sociais.

Hoje em dia, para que as empresas tornem-se competitivas, é preciso que suas equipes de trabalho apresentem elevados níveis de produtividade. Mas, quando se fala da vantagem competitiva das nações apresentam-se os índices de

produtividade de sua mão-de-obra. Essa produtividade é classificada em dois grandes fatores: capacitação e motivação.

A capacitação ou competência para desempenhar um trabalho é atribuição do setor de gestão de pessoas, implementada por meio de ações de recrutamento, seleção, treinamento e desenvolvimento. Portanto, requer das empresas o aprimoramento desses procedimentos. Já a motivação ou disposição para empenhar-se melhor possível um desenvolvimento de suas atribuições tem naturalmente muito a ver com o próprio colaborador, pois ele está diretamente ligado com a empresa. Hoje, reconhece que os empregados preferem trabalhar em empresas que ofereçam qualidade de vida, ou seja, capazes de proporcionar segurança e satisfação. (GIL, 2001).

Portanto, cabe à empresa cuidar para que o ambiente oferecido a seus empregados seja suficientemente motivador, se quiser manter empregados qualificados.

4 ATIVIDADES DO ESTÁGIO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A pesquisa foi realizada em uma empresa do Ramo de educação, localizada em Aracaju-Se. A empresa está no mercado há aproximadamente 20 anos, possui 199 funcionários incluindo os diretores.

O presente trabalho foi baseado em uma pesquisa aplicada, de característica exploratório-descritiva, ou seja, descreve as características de determinadas populações ou fenômenos. O método de abordagem foi à utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação direta.

As informações foram obtidas através da aplicação de questionários, contendo 16 questões sobre os fatores que motivam e satisfazem os colaboradores na empresa. Foram distribuídos 12 (doze) questionários que foram aplicados no período de 02/05 a 13/05 de 2011. A aplicação dos questionários foi realizada da seguinte forma: as pesquisadoras dividiram a quantidade de questionários e cada uma ficou com 06 (seis) para que cada educador respondesse. Logo depois, foram selecionados os educadores que iriam fazer parte da pesquisa e posteriormente lhe foram entregues os questionários. Alguns educadores entregaram os devidos questionários no mesmo dia, já outros demoraram alguns dias para devolvê-los mais todos foram entregues.

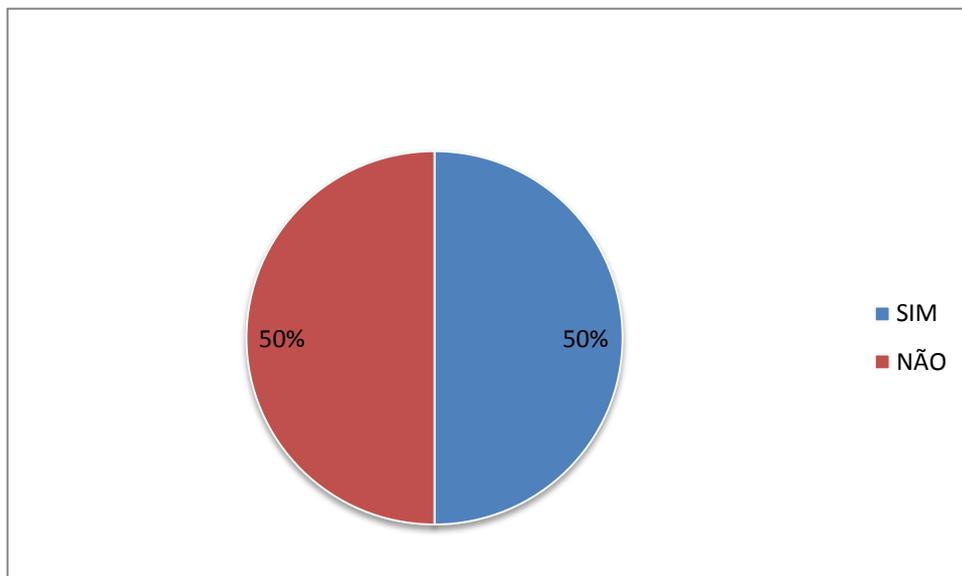
Os resultados obtidos através dos questionários foram tabulados e analisados de maneira global, procurando identificar com este estudo, o nível de motivação dos educadores, como também verificar a relação entre o trabalho executado e almejado.

Com base nos resultados da pesquisa realizada, foi possível avaliar o grau de satisfação dos funcionários da empresa através da combinação de alguns fatores. Os resultados dos gráficos foram analisados e interpretados e seus resultados foram compatibilizados. Cabe ressaltar que os questionários aplicados tinham como objetivo central verificar os fatores que influenciam a satisfação dos funcionários. A seguir, serão apresentadas informações obtidas dos questionários aplicados aos funcionários da empresa.

No gráfico 01 apresentam-se os resultados obtidos sobre autonomia, observa-se uma satisfação de 50% e insatisfação de 50%, pois alguns colaboradores acreditam que dependem de outras pessoas para realizar o seu trabalho, mas já outras acreditam que não dependem de ninguém para realizar o seu trabalho de uma maneira melhor, ou seja, muitos deles acreditam que fica difícil fazer tudo sozinho, pois para que uma equipe ou um líder tenha sucesso é preciso que ele tenha pessoas que lhe ajudem no que precisar. E isso, normalmente não se acontece na organização. Portanto, houve uma imparcialidade na metade dos entrevistados na sua devida resposta com relação à questão abordada.

A autonomia no trabalho refere-se à liberdade no exercício das funções e na realização das tarefas. A autonomia no trabalho é como um espaço de decisão e intervenção nos processos de trabalho, abrangendo também a possibilidade de autocontrole e auto-avaliação, ou seja, a participação na organização e no funcionamento da empresa, bem como a oportunidade de influenciar nas decisões sobre mudanças na organização do trabalho e nas condições de trabalho em geral.

Gráfico 01 – Autonomia



Fonte: Dados da Pesquisa.

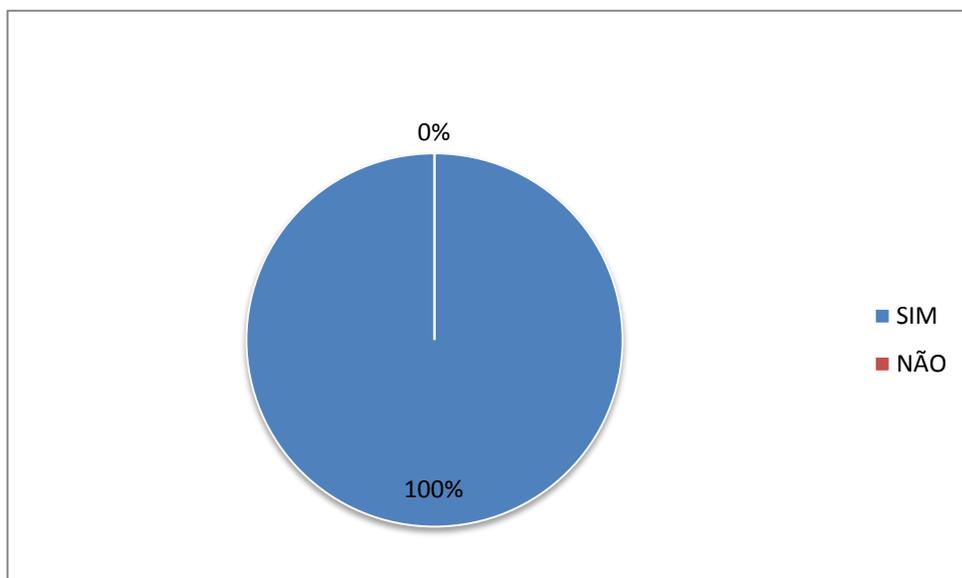
Em relação à responsabilidade demonstrada no gráfico 02, 100% dos entrevistados afirmaram que cumprem todas as suas obrigações, ou seja, que todos desempenham as suas atividades diante da sua função. Portanto, nenhum funcionário deixa de executar a sua tarefa no trabalho.

Hoje em dia as empresas requerem dos seus empregados cargos com uma maior flexibilidade nos processos e participação contínua das pessoas com o seu ambiente de trabalho. A adaptação do indivíduo ao cargo melhora o seu relacionamento interpessoal dentro do trabalho e visam novas oportunidades de mudanças para uma melhor qualidade de vida no trabalho.

Segundo Paulo Nunes (2007), responsabilidade designa a obrigação de um subordinado cumprir um dever que lhe foi designado e de responder perante o seu superior, pelas suas próprias ações; resulta da relação de hierarquia existente entre superior e subordinado, nomeadamente do fato do primeiro ter a autoridade formal de exigir serviços específicos ao outro.

Portanto, a responsabilidade no trabalho é a capacidade que o gestor tem de assumir compromissos e responder pelos resultados decorrentes de suas decisões.

Gráfico 02 – Responsabilidade



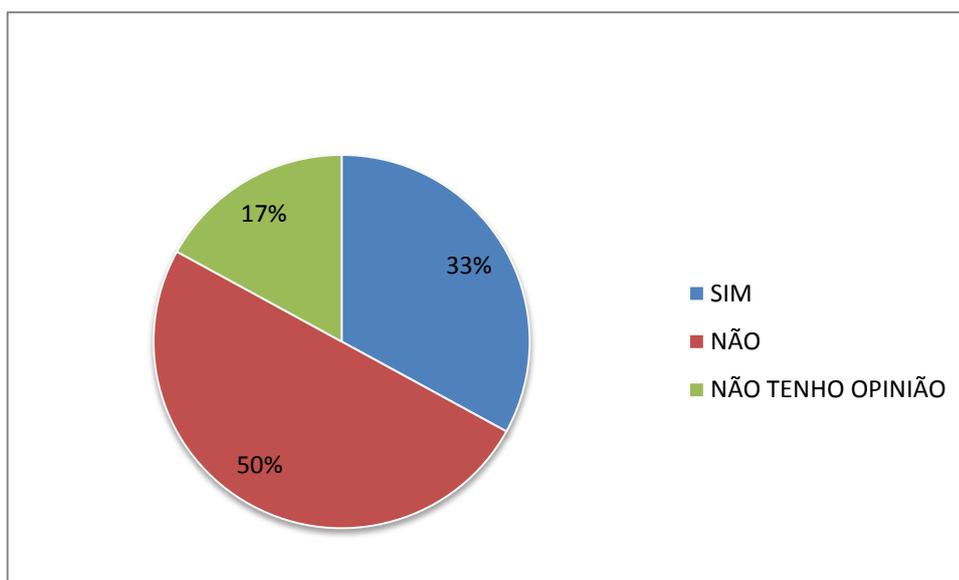
Fonte: Dados da Pesquisa.

Questionados se estão realizados profissionalmente, 33% responderam que sim, pois como trabalham na área desejada sentem-se satisfeitos ao cargo que ocupa; 50% responderam que não, porque ainda não estão no cargo que realmente desejam trabalhar, por isso não se sentem realizados profissionalmente; já 17% não obtiveram resposta à devida questão, portanto preferiram não opinar. No gráfico 03 fica evidente que 67% dos entrevistados não se sentem satisfeitos profissionalmente, pois os mesmos não ocupam o cargo que realmente desejam.

A busca pela realização profissional acontece quando o gestor não vê a capacidade do seu funcionário, portanto, o mesmo pode se frustrar e acaba perdendo o ânimo de seguir em frente. Já o profissional que se sente bem valorizado ele torna-se um diferencial para a empresa, pois ele executa um trabalho automático, ou seja, é aquele indivíduo que não precisa pensar para fazer e sim quando ele vê um problema ou algo para ser mudado ele simplesmente vai e faz, porque o que ele quer é tentar algo novo, desafiador e que possa mostrar do que é capaz.

Hoje em dia qualquer profissional que deseja crescer dentro da empresa ele quer ser reconhecido pelo seu trabalho, pela sua capacidade de realizar as coisas que lhe foi confiado. A realização vem através das necessidades de cada indivíduo, elas precisam estar satisfeitas.

Gráfico 03 – Realização Profissional



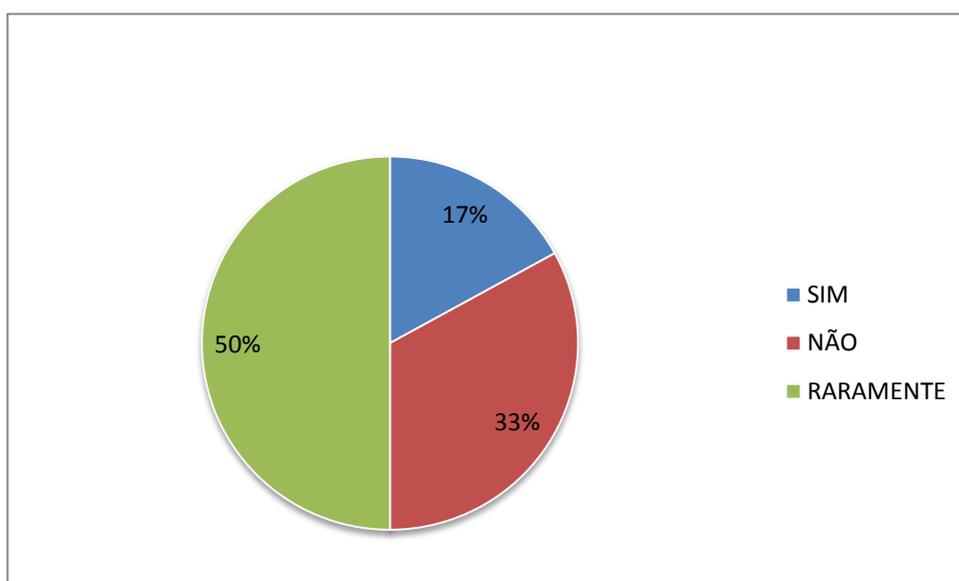
Fonte: Dados da Pesquisa

A satisfação dos funcionários (ver gráfico 04), em relação à valorização profissional varia de modo que para 17% dos mesmos a oportunidade é boa, porque a empresa utiliza meios para que o profissional qualifique-se e depois coloque tudo o que foi aprendido em prática; 33% consideram regulares, porque a empresa não possui meios para a qualificação dos seus funcionários e nem tem interesse da sua qualificação para um cargo do seu nível e a maioria 50% consideram ruim, porque somente alguns funcionários são privilegiados a serem qualificados para cargos elevados.

Portanto, na visão dos funcionários para com a empresa é de que a mesma não investe nos funcionários, não há incentivos de promoções e remuneração, não são realizados treinamentos, visando à melhoria da qualificação profissional do funcionário, 06 contribuindo assim, para o índice de 50%. Este índice é preocupante devido à possibilidade deste resultado desencadear a desmotivação dos funcionários.

Contudo, todo indivíduo é colaborador da empresa, entretanto, como as funções são individuais, fica muito difícil para o funcionário observar a importância do seu trabalho para a consecução dos objetivos. Portanto, cabe ao administrador junto aos seus subordinados, demonstrar que todo trabalho executado, independente do nível hierárquico, é de grande importância para a empresa.

Gráfico 04 – Valorização Profissional



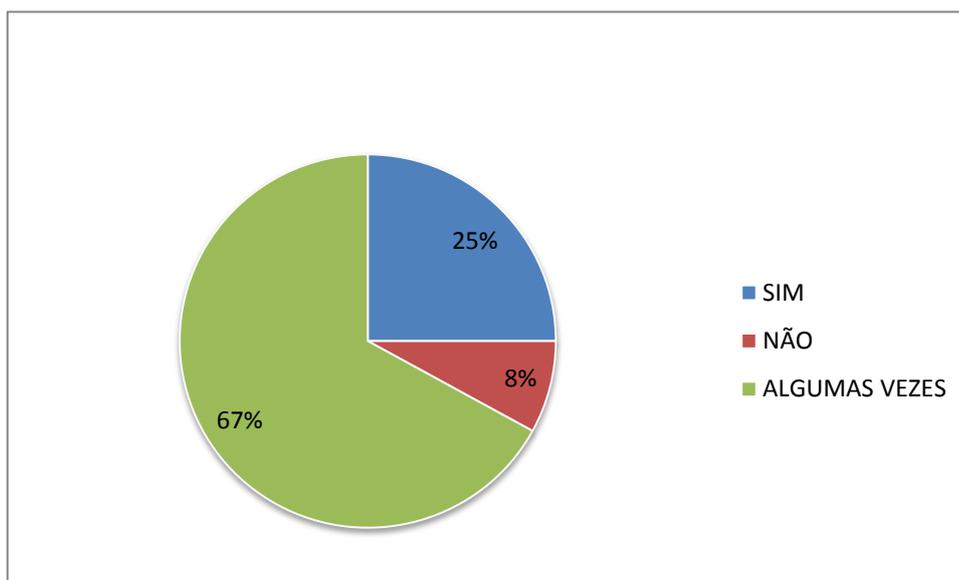
Fonte: Dados da Pesquisa.

Sobre o relacionamento interpessoal entre os funcionários da empresa, os entrevistados consideram que 25% dos funcionários mantêm um bom relacionamento, os mesmos ajudam uns aos outros nos departamentos para que os problemas em que há sejam solucionados mais rapidamente; apenas 8% acreditam que os mesmos mantêm um péssimo relacionamento, eles não se ajudam nos departamento fazendo com que surjam muitos problemas para a empresa evitando o seu crescimento no mercado; já a grande maioria 67% acreditam que nem todos os funcionários obtêm um bom relacionamento entre si, portanto os departamentos não são cooperados pelos colaboradores e a empresa perde muito com isso.

Portanto no gráfico 05, fica evidente que o relacionamento interpessoal entre os funcionários não é muito bom, apesar de que podemos identificar que a amizade e o respeito prevalecem na organização. Mas infelizmente nem todos tem o mesmo respeito e cooperação das suas atividades e, portanto, a empresa oferece festa de confraternização no final do ano, para que o individualismo, egoísmo e a rotina não estraguem o clima e a cooperação entre as equipes de trabalho.

O relacionamento interpessoal é a habilidade de interagir, conviver e compactuar adequadamente com as demais pessoas, em todos os níveis da organização, através de relações cordiais, empáticas e profissionais.

Gráfico 05 – Relacionamento Interpessoal

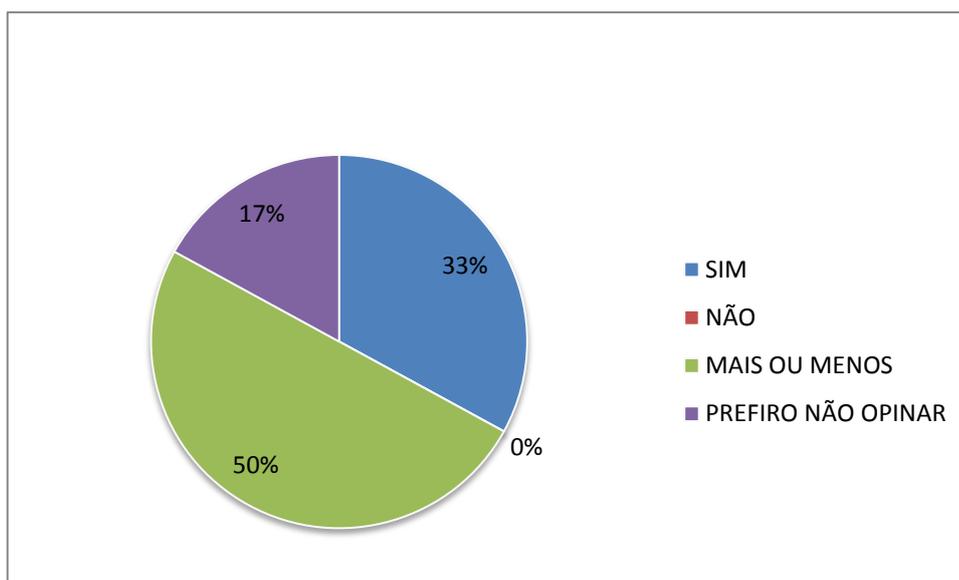


Fonte: Dados da Pesquisa.

Ao contrário dos resultados obtidos sobre relacionamento entre os colegas, o relacionamento com a diretoria apresenta índices que sinalizam uma pequena insatisfação, ou seja, 83% localizam-se entre bom e regular. Os resultados do gráfico 06 mostram que 33% consideram seu chefe um bom profissional porque ele sempre procura fazer o melhor para a empresa, ou seja, o mesmo toma atitudes positivas pensando no crescimento da empresa; a maioria totalizando 50% o considera mais ou menos, porque algumas vezes ele exagera nas suas atitudes profissionais e em outras prefere relevar o caso; 17% preferiram não opinar sobre o seu gestor e nenhum entrevistado o considerou um mau gestor. Portanto, diante desse fator a empresa obteve um índice positivo.

Quando uma empresa possui uma liderança ruim, pode resultar em efeitos negativos em seus colaboradores, sendo assim, qualquer melhora por menor que seja deverá ter um efeito. Se um departamento não for bem gerenciado, não há liderança que possa impedir o caos inerente à má gerência. Quando o gerente não consegue motivar seus subordinados, ele será considerado apenas um gerente que está fazendo o seu trabalho razoável, mas nunca um líder. Sendo assim, a liderança é o processo de influenciar as atividades de um indivíduo ou de um grupo para atingir um objetivo numa dada situação.

Gráfico 06 – Relacionamento com a Chefia

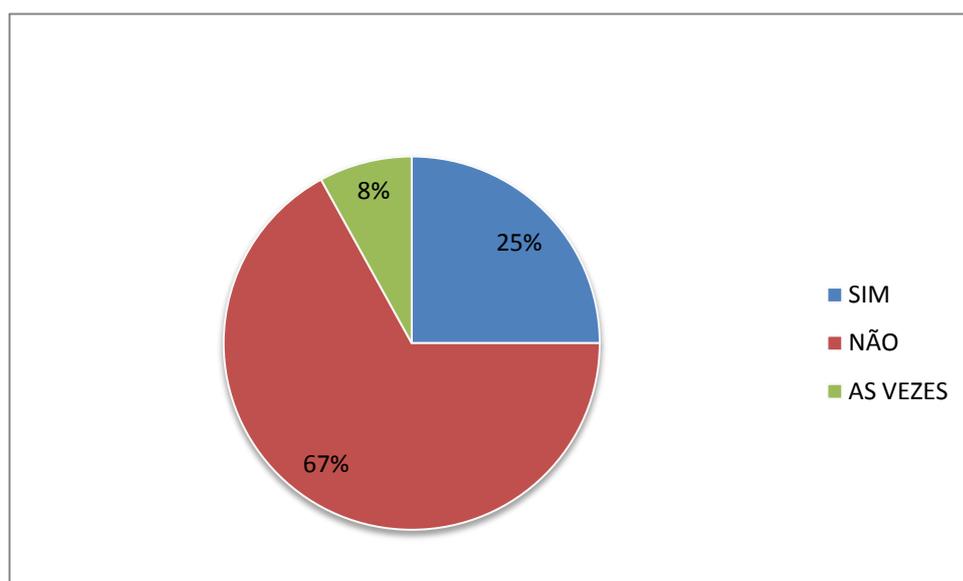


Fonte: Dados da Pesquisa.

Foi perguntado aos colaboradores se a empresa estimula o trabalho em equipe, onde a grande maioria, 67% dos entrevistados disseram que não há o estímulo da empresa e apenas 7% acham que poderia ser um pouco melhor, ou seja, diante dos entrevistados 25% acreditam que há o trabalho em equipe, porque grande parte do trabalho realizado na empresa é feito por equipes e com isso a empresa oferece algo em troca para a equipe vencedora; já a grande maioria 67% não acredita nesse trabalho em equipe na empresa, porque a mesma prefere realizar os seus trabalhos individualmente, ou seja, a empresa escolhe o funcionário mais adequado para a realização do trabalho e nem sempre lhe oferece nada em troca, caso consiga terminar o trabalho; e o menor percentual 8% acreditam que somente às vezes, porque a empresa não gosta de trabalhar com equipe, pois os funcionários brigam demais para a realização do trabalho. Portanto no gráfico 07 fica evidente que a empresa não estimula os seus colaboradores ao trabalho em equipe, já que ele é um dos grandes fatores para a motivação dos mesmos.

O trabalho em equipe torna-se essencial dentro da organização, uma vez que o trabalho da equipe torna as atividades de todos mais fáceis e as operações do seu departamento mais produtivas. As relações de trabalho harmoniosas e o eficiente trabalho de equipe ajudam a construir o bom estado de ânimo dos funcionários e enorme satisfação dos clientes.

Gráfico 07 – Trabalho em Equipe

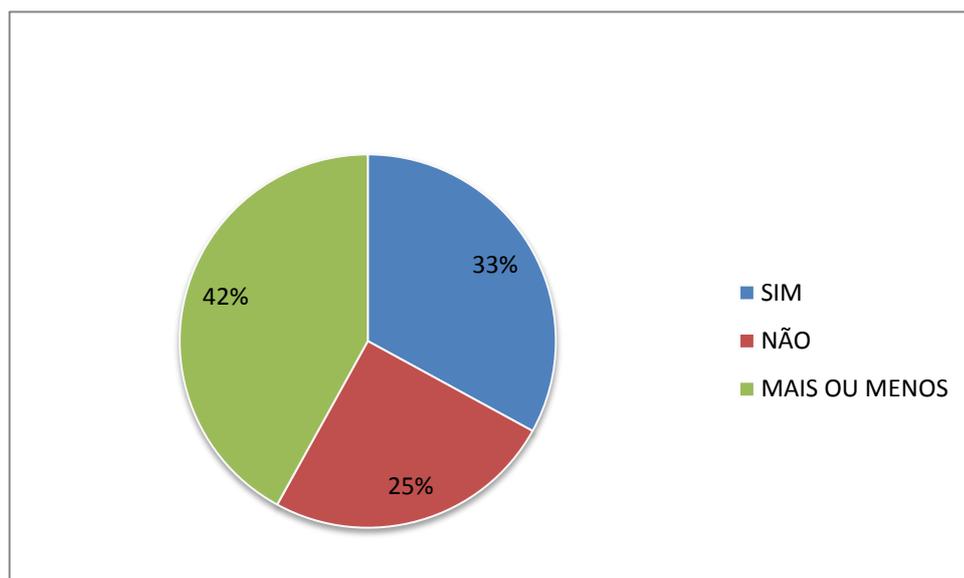


Fonte: Dados da Pesquisa.

Questionados sobre a qualidade do trabalho muitos elencaram se tinha algo a ser melhorado diante do seu trabalho ou não, portanto, fica evidente no gráfico 08, que 33% disseram que sim, tem algo a ser melhorado, mas infelizmente a empresa não permite o acesso dos funcionários aos outros departamentos; já 25% articulam que não tem nada a ser melhorado, porque o que tinha para ser feito diante da minha função já foi feito; e a grande maioria 42% respondeu que mais ou menos, porque nem sempre a empresa permite ter acesso a dados restritos a minha função.

Segundo Edina de Paula (1998, p.29) a qualidade de vida no trabalho “vem se tornando cada vez mais uma preocupação para as empresas, devido à ligação que existe entre condições adequadas para realização do trabalho e da produtividade”. A autora ainda referencia que “se a empresa não oferecer boas condições certamente terá funcionários desmotivados, e como consequência disso não conseguirá atingir os objetivos por ela definidos, baixando assim a sua produtividade”, ou seja, para que as empresas mantenham os seus funcionários motivados é preciso que a mesma ofereça condições de trabalho que inclui aspectos de bem-estar, garantia de saúde e segurança física, mental e social e capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal.

Gráfico 08 – Qualidade do Trabalho



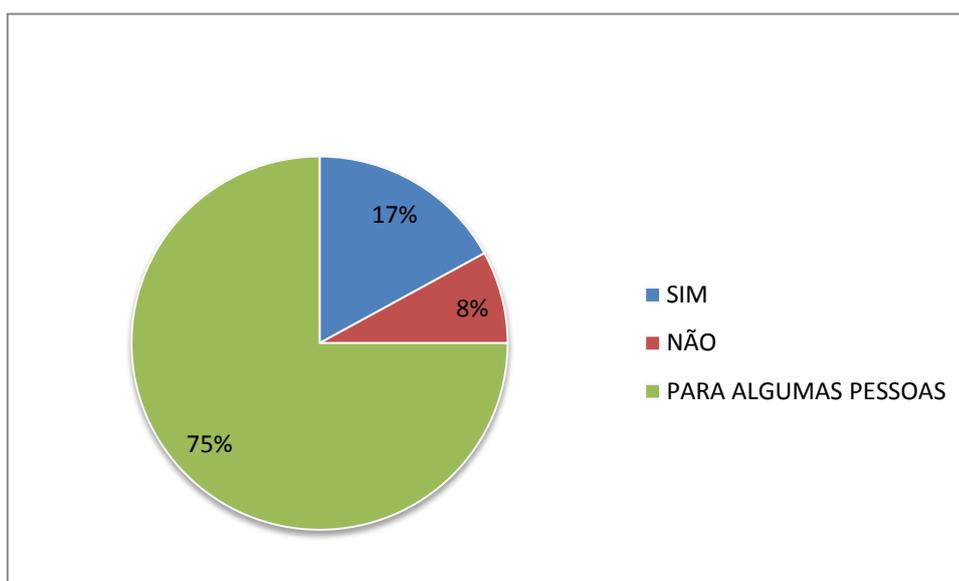
Fonte: Dados da Pesquisa.

Questionados sobre a carreira profissional do funcionário, ou seja, crescimento e desenvolvimento dentro da instituição observa-se no gráfico 09 que 17% deles responderam que a empresa oferece meios para que os funcionários melhorem o seu potencial cada vez mais e muita das vezes oferecem cargos, bônus, benefícios; já 8% disseram que não, porque como a empresa é pequena não tem como a mesma oferecer algo que não irá ser cumprido futuramente; e a grande maioria 75% respondeu que essa oportunidade é oferecida apenas para algumas pessoas.

A carreira profissional acontece quando a pessoa evolui dentro da empresa diante de uma função para outra, para alcançar isto, as pessoas precisam trabalhar em uma única empresa por muitos anos e isso leva ao conceito de que o trabalhador pertence à empresa, ou seja, de que se a empresa protege seus bens, então deve proteger os seus trabalhadores especialmente devem-se manter os seus salários compatíveis, mas por outro lado, leva ao conceito de que a empresa é o conjunto dos seus trabalhadores.

De acordo com Sasur *et al* (1998), o conceito de carreira, sempre esteve associado à questão salarial que era determinada pela organização e esta questão sempre variava de acordo com o conhecimento técnico do trabalhador, adquirido durante sua formação.

Gráfico 09 – Carreira



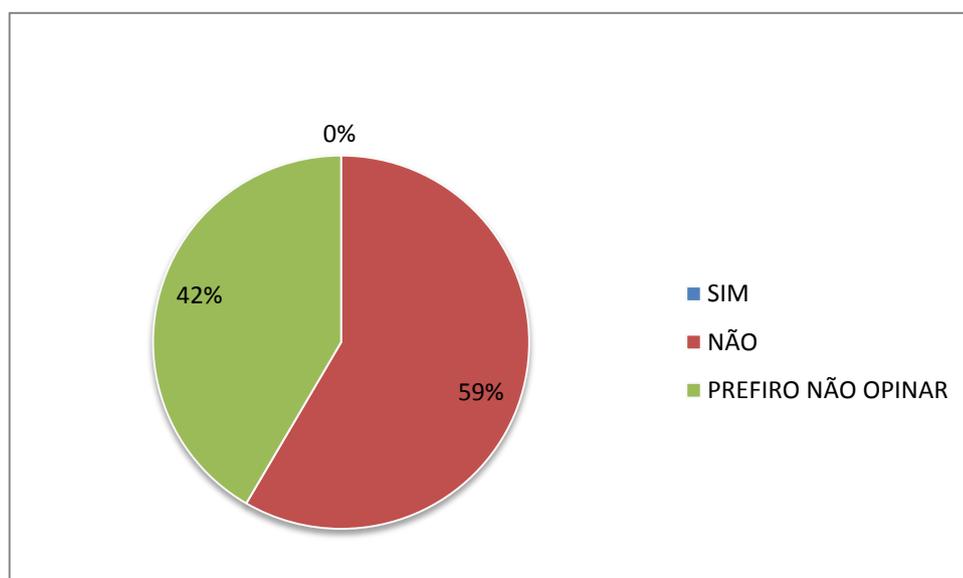
Fonte: Dados da Pesquisa.

Na análise das respostas obtidas através dos questionários aplicados aos funcionários em relação à remuneração demonstrada no gráfico 10, conclui-se que 59% dos funcionários encontram-se insatisfeitos com relação ao seu salário e, 42% preferiram não opinar. Para se obter um melhor resultado desta pesquisa, é preciso fazer um levantamento de cargos e salários e pesquisa de salários no mercado externo compatível com o Ramo de atividade da empresa. Com este levantamento, pode-se diagnosticar a situação do plano de cargos e salários da empresa com as demais e, dentro do possível, que se faça uma adequação da faixa salarial ou ajuda em benefícios, melhorando assim, o nível de satisfação dos funcionários, e, conseqüentemente, sua produtividade.

Para o empregado, o trabalho é muitas das vezes considerado um meio para atingir um objetivo intermediário. Com o salário, muitos objetivos finais podem ser alcançados pelo o indivíduo. O salário é uma fonte de renda que define o padrão de vida de cada pessoa, em função do seu poder aquisitivo. As questões que mais contribuíram para a insatisfação foram às relacionadas à compatibilidade da remuneração com a função exercida e com o mercado.

De acordo com Sergio Pinto Martins (2001), “Remuneração é o conjunto de retribuições recebidas pelo empregado pela prestação de serviços, seja em dinheiro ou em utilidade, provenientes do empregador ou de terceiros, mas decorrentes do contrato de trabalho, de modo a satisfazer suas necessidades básicas e de sua família”.

Gráfico 10 – Remuneração



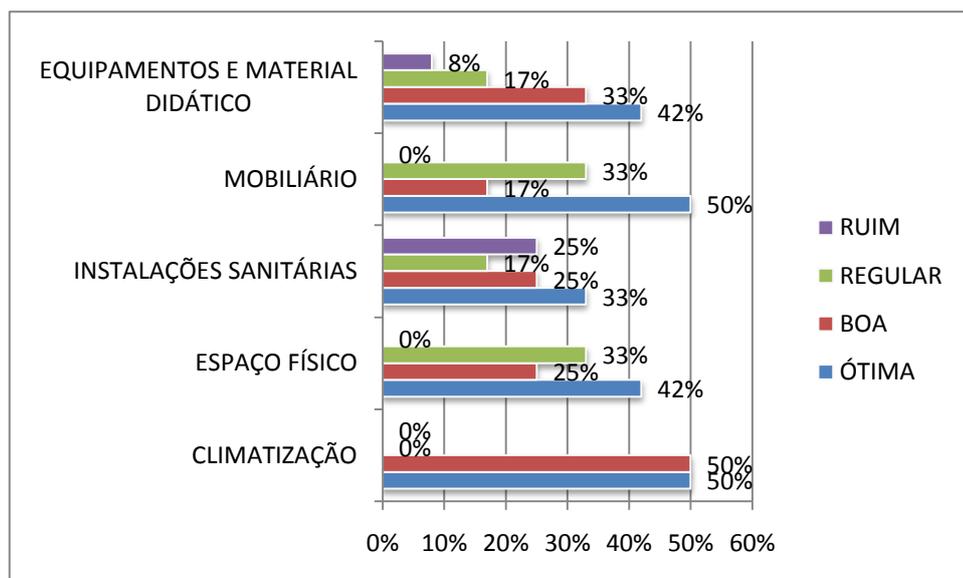
Fonte: Dados da Pesquisa.

Na questão quanto ao ambiente físico em que se realiza o trabalho a empresa foi bem avaliada, aproximadamente 90% dos entrevistados estão satisfeitos e apenas 10% dos entrevistados não estão satisfeitos. No questionário foram abordados os seguintes fatores: climatização (50% entre ótima e boa), espaço físico (42% entre ótima e regular), instalações sanitárias (33% entre ótima e boa), mobiliário (50% entre ótima e regular) e equipamentos e material didático (42% entre ótima e boa).

O gráfico 11, mostra os resultados do questionamento sobre as condições físicas no ambiente de trabalho. Foi indicada a necessidade de realizar novas melhorias no ambiente de trabalho, tanto sob aspecto físico quanto em relação às ferramentas disponíveis para trabalhar. Ao mesmo tempo, os funcionários mostraram-se dispostos a colaborar na execução dessas mudanças, o que pode indicar que são comprometidos com a empresa e visam melhorias contínuas.

Segundo Wagner III e Hollenbeck (1999, p.121), a satisfação no ambiente de trabalho pode ser caracterizada como “um sentimento agradável que resulta da percepção de que nosso trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho”.

Gráfico 11 – Condições Físicas de Trabalho



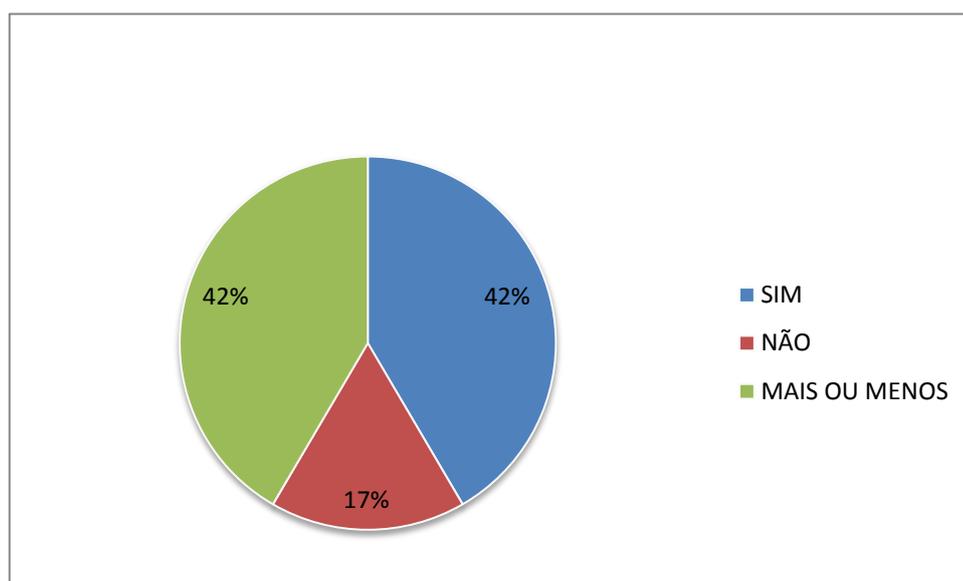
Fonte: Dados da Pesquisa.

Em relação à estabilidade no emprego, 42% deles responderam que acreditam na sua estabilidade na empresa, porque como trabalham a muitos anos na empresa e cada vez mais demonstra a sua capacidade e força de vontade de crescer junto com a empresa é mais fácil continuar na mesma; 17% contestaram que não acreditam na sua estabilidade na organização, porque como trabalham a pouco tempo na empresa, ainda estão mostrando a sua capacidade e vontade de ficar e crescer junto com a empresa; já a grande maioria 42% responderam que não acreditam totalmente na sua estabilidade na instituição, porque como estão a um bom tempo na empresa, realmente os mesmos não tem a certeza de que é nela que ficarão mais tempo.

Fica evidente que os colaboradores ficaram meio que confusos com essa questão, porque a grande maioria 42% não acreditam parcialmente na sua estabilidade no emprego, pode ser por causa de estarem há anos na empresa e até por amizade para com os seus alunos. Para muitos funcionários ter um emprego estável é uma meta importante. Estável significa que não será despedido tão cedo e que seu salário tende a acompanhar as suas necessidade.

De acordo com Almeida *et al* (2005), quanto maior o tempo de serviço do colaborador na empresa, maior será sua expectativa de crescimento, em virtude da experiência e dos conhecimentos acumulados.

Gráfico 12 – Estabilidade no Emprego

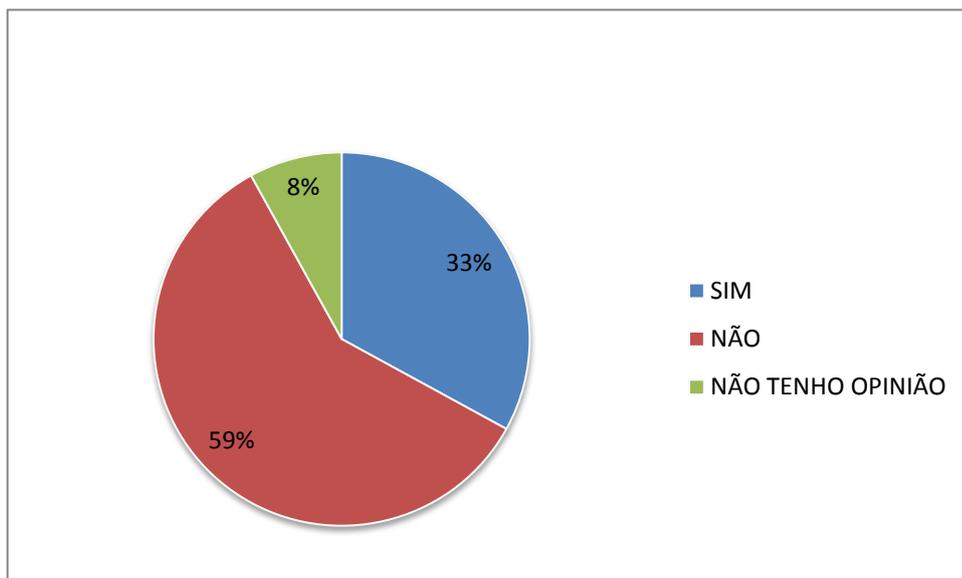


Fonte: Dados da Pesquisa.

Quanto à oportunidade de expressar opinião, visualizando o gráfico 13 observa-se que apesar da supervisão ser rígida, ela não é aberta a ouvir os funcionários, pois praticamente 59% não têm oportunidade de expressar sua opinião; 33% dos funcionários têm a oportunidade de expressar sua livre opinião e 8% dos entrevistados preferiram não opinar. Portanto, fica claro que os gestores não sabem e nem querem aprender a ouvir melhor os seus subordinados, e hoje em dia nenhuma empresa que almeja crescer no mercado não pode e nem deve fazer isso. Nem que seja uma reunião entre funcionários e gestores para alguns exporem as suas opiniões tem que ser dada, pois ninguém melhor do que os empregados para saberem melhor os seus problemas e as suas dificuldades.

É através da comunicação que se começa a construir o futuro e a desenvolver uma visão onde as pessoas participam juntas e se envolvem nos processos de mudança. A comunicação também estimula o sentido de pertencer, o que gera comprometimento por parte dos empregados, ou seja, para se comunicar bem é preciso possuir a capacidade de transmitir uma boa mensagem, saber expressar bem a informação e recebê-lo bem através de conhecimentos, pensamentos, emoções e idéias verbalmente ou por escrito, atingindo os resultados previstos, tornando comum uma idéia, fato ou projeto.

Gráfico 13 – Comunicação

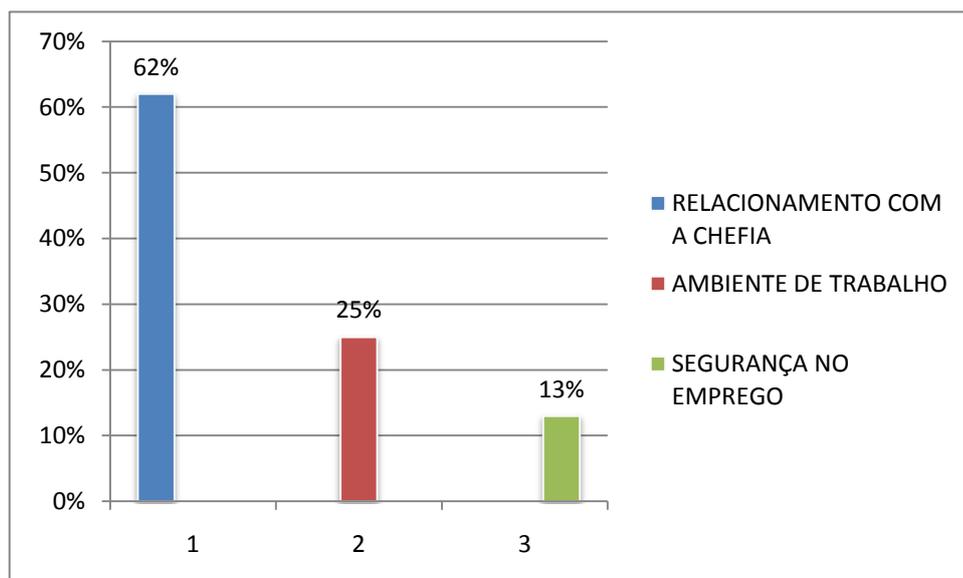


Fonte: Dados da Pesquisa.

O gráfico 14, demonstra os três maiores fatores de satisfação dos funcionários para com a empresa. Segundo os entrevistados 62% tem como maior fator de satisfação o relacionamento com a chefia, porque como já foi mencionado, os mesmos acreditam na sua boa forma de gestão; logo depois vem o ambiente de trabalho com 25%, pois a empresa tenta manter um ambiente saudável e confortável tanto para os seus funcionários como para os seus clientes (alunos e pais) e por último destaca-se a segurança no emprego como fator de maior satisfação, porque a empresa é bem monitorada por vigias e pessoas que tentam guardar a segurança de todos tanto dentro como fora da instituição.

Diante desse quadro, a empresa demonstra que consegue passar um índice positivo da empresa para com a sociedade, porque hoje em dia a segurança é um dos fatores que qualquer ser humano não consegue ter mesmo sendo muito resguardado e a instituição conseguiu reverter esse quadro. Já quanto ao ambiente de trabalho e o relacionamento com a chefia o seu índice foi praticamente excelente, isso demonstra que quanto ao ambiente de trabalho ainda tem muita coisa a ser melhorado mas já quanto ao relacionamento com a chefia essa é uma questão meio pessoal, porque as pessoas anseiam por mudanças e muitas vezes querem confundir amizade com trabalho e isso não pode e nem deve acontecer.

Gráfico 14 – Fatores Motivacionais



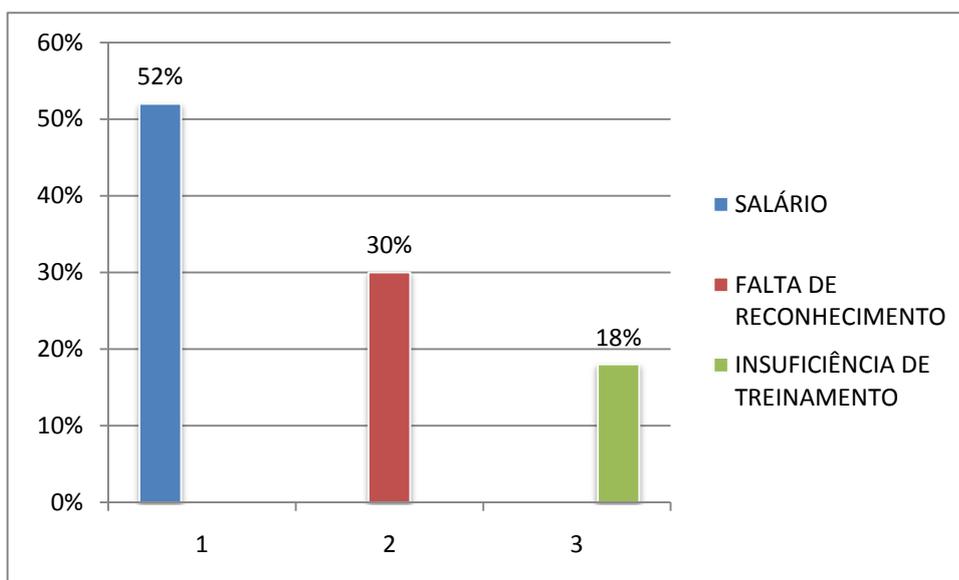
Fonte: Dados da Pesquisa.

O gráfico 15, revela os três maiores fatores de insatisfação no seu trabalho. Dos entrevistados 52% responderam que a sua maior insatisfação está ligada ao salário, pois a empresa não remunera bem os seus funcionários e esse é um dos fatores que a organização terá que rever para que a mesma não venha a sofrer futuramente com a perda dos seus colaboradores ou até mesmo ter que ver os seus funcionários trabalhando insatisfeitos e nenhuma instituição quer isso.

Observa-se ainda a falta de reconhecimento com 30%, porque a empresa não reconhece o trabalho que é feito dos seus funcionários dentro da organização. Falta da mesma um incentivo maior para que motive os seus colaboradores; e por último temos como insatisfação a insuficiência de treinamento com 18%, ou seja, isso quer dizer que já passou da hora para que a empresa se atualize junto com o mercado de trabalho e comece a treinar os seus funcionários de acordo com a necessidade de cada um, porque se isso não acontecer os mesmos poderão cair na rotina de trabalho e irão trabalhar totalmente insatisfeitos.

Hoje a empresa precisa rever os seus conceitos e metas a serem atingidas, porque não adianta nada ter títulos e troféus se os seus colaboradores se sentem insatisfeitos ou até indignados com uma determinada situação imposta.

Gráfico 15 – Fatores Desmotivadores

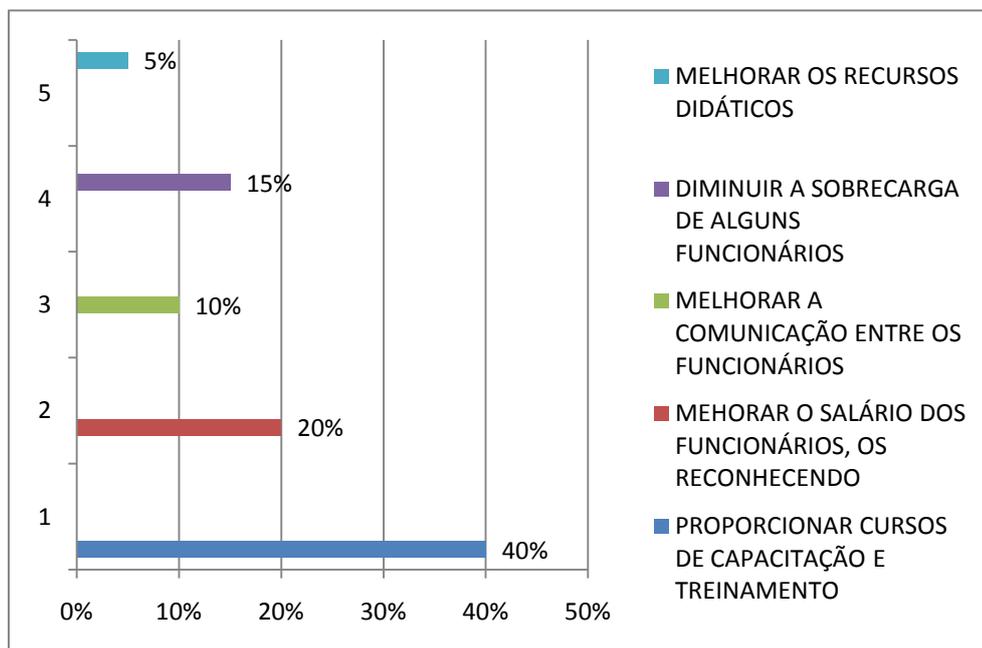


Fonte: Dados da Pesquisa.

No gráfico 16, estão apresentadas as sugestões que os colaboradores deram para tornar a empresa um ambiente melhor de se trabalhar. Segundo os entrevistados 40% responderam que a empresa poderia proporcionar cursos de capacitação e treinamento; 20% dos entrevistados opinaram que poderiam melhorar o salário dos funcionários, reconhecendo-os; 10% afirmaram que poderia ser melhorada a comunicação entre os funcionários; 15% acreditam que seriam capazes de diminuir a sobrecarga de horários dos funcionários; e 5% acham que os recursos didáticos de trabalho podem ser melhorados.

Fica evidente diante do gráfico que a empresa precisa rever alguns dos fatores aqui citados, mas em primeiro instante a empresa precisa melhorar o salário dos colaboradores e aprender a ouvir mais os seus funcionários, porque como são os que estão na organização a todo o instante, certamente são os que sabem ou até podem conseguir resolver melhor os problemas.

Gráfico 16 – Opiniões/Sugestões



Fonte: Dados da Pesquisa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa apresentada neste trabalho objetivou identificar quais são os fatores que promovem a satisfação do profissional que trabalha na área Educacional, em comparação com os fatores que o motivam como: remuneração, autonomia, trabalho em equipe, condições físicas de trabalho e entre outros. Os resultados obtidos demonstram que a satisfação do trabalhador na devida empresa ocorre especialmente com base no aspecto ambiente de trabalho. Assim, o fator remuneração foi identificado como o item que está causando maior insatisfação entre os funcionários.

Após a análise dos gráficos pode-se concluir que os funcionários da empresa estão desmotivados devido aos fatores acima citados, mas como a organização não oferece nenhum tipo de incentivo, acaba tornando o trabalho desgastante e estressante. Pode-se verificar que aproximadamente 60% dos pesquisados apresentaram um alto grau de insatisfação com o trabalho oferecido pela empresa, e 40% demonstraram algum grau de satisfação. Isto revela que, provavelmente, a empresa não esteja utilizando nenhum meio para melhorar as condições de trabalho, portanto, a organização pode estar comprometendo futuramente os membros com o negócio da empresa.

Acredita-se que a empresa precisa implementar medidas de planejamento e adotar soluções a fim de encontrar condições que amenizem as necessidades dos funcionários que ali se encontram.

Com esta pesquisa identificou-se os fatores que causam a satisfação dos funcionários da empresa, bem como as alternativas que podem contribuir para satisfazer as necessidades e desencadear a satisfação dos funcionários dentro da instituição, dessa forma sugerimos que a empresa faça melhorias na mesma oferecendo aos seus colaboradores planos e incentivos para tentar manter os seus funcionários satisfeitos e motivados para o trabalho.

Logo, torna-se importante realizar outras pesquisas periódicas com a finalidade de elencar outros aspectos que estejam relacionados com a motivação em que se encontram os colaboradores. É de grande importância que a empresa valorize os seus funcionários e crie diretrizes para que eles sintam-se satisfeitos e possa produzir com maior eficiência.

É fundamental concluir que para motivar o trabalhador da área Educacional é necessário incrementar o sistema de recompensas, por meio dos salários pagos e dos programas de benefícios oferecidos, além de investir nos ambientes, físico (ferramentas e instalações) e psicológico (relacionamentos), criando dessa forma um ambiente positivo para a produtividade da organização e satisfatório para as necessidades dos trabalhadores.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, A.P.M.; SARTORI, C.R.; DITZEL, F. de P. F.; LEITE, L.S.N.; PILATTI, L.A. **A influência do tempo de serviço no clima organizacional de uma empresa:** o caso de uma empresa de médio porte do setor agroindustrial. *In: XXV ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - ENEGEP*. Porto Alegre: CD-ROM, 2005.

BAGGIO, Letícia ET AL. **A satisfação do trabalhador na área industrial:** o caso da indústria madeireira “PP”. Disponível em: <http://pg.utfpr.edu.br/dirppg/ppgep/ebook/2006/3.pdf>. Acessado em 05/08/2010.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Psicologia aplicada à administração de empresas: psicologia do comportamento organizacional**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

DA SILVA JUNIOR, Nelson Aleixo. **Satisfação no trabalho:** um estudo entre os funcionários dos hotéis de João Pessoa. Disponível em: <http://pepsic.bvs-psi.org.br/pdf/psicousf/v6n1/v6n1a07.pdf>. Acessado em: 15/08/2010

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento humano no trabalho**. São Paulo: Pioneira, 2001.

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

INFORMATIVO PERKONS: **Pesquisa de satisfação de funcionários**. Ano VI n. 64, mar. 2007. Disponível em: <http://www.perkons.com/arquivos/informativos/2007-03-27.pdf>

JUNIOR-MERRIGO, Ivo Jefferson e KUSMANN, SaionaraThani. **Satisfação no trabalho:** Um estudo de caso em uma instituição financeira no meio-oeste Catarinense. Disponível em: <http://www.unoescjba.edu.br/extensao/eventos/enepo/trabalhos/satisfacaotrabalho.pdf>. Acessado em: 05/08/2010

LIMONGI FRANÇA, A.C. **Qualidade de Vida no Trabalho:** conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS LINS BEZERRA, Larrisa Ataíde. **Motivação como ferramenta poderosa na conquista e satisfação no trabalho:** uma análise na visão dos funcionários do Curso de Administração da UFPB em 2004. Disponível em: <http://www.admpg.com.br/2007/anais/2004/artigos/T03-04.pdf>. Acessado em: 15/08/2010.

MARTINS, Sérgio Pinto. **Atestado Falso**. São Paulo, 2001.

NAKAMURA, Cristiane Carliseta L. **Motivação no trabalho**. Disponível em:

<http://www.maringamanagement.com.br/include/getdoc.php?id=110&article=32&mode=pdf>. Acessado em: 09/09/2010.

NERY GAMA, Paulo Sérgio. **Satisfação no trabalho:** um estudo na Sede administrativa da companhia Docas do Pará em Belém/ CDP-PA. Disponível em: <http://www.cdp.com.br/arquivo/artigos/Satisfacaonotrabalho.pdf>. Acessado em: 10/08/2010

REY, Luís. **Planejar e redigir trabalhos científicos.** 2. ed. São Paulo: Edgard, 2000.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional.** 8. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas Organizações.** 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

STEFANO, Silvio Roberto; GOMES FILHO, Antonio Costa; MULERO, Katia Regina **Motivação:** um estudo comparativo entre fatores monetários e não monetários. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/semead/7semead/paginas/artigos%20recebidos/RH/RH38-Motivacao.PDF>. Acessado em: 08/09/2010.

TAMAYO, A.; PASCHOAL, T. **A relação da motivação para o trabalho com as metas do trabalhador:** Revista de Administração Contemporânea – RAC, Curitiba, v. 7, n.4, p. 33-54, 2003.

WAGNER III, John A. & HOLLENBECK, John R. **Satisfação e stress no local de trabalho in: Comportamento Organizacional:** criando vantagem competitiva. São Paulo: Saraiva, 1999.

APÊNDICES

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO

SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Prezado colega, estamos disponibilizando este questionário visando direcionar todos os dados adquiridos para estudos quantitativos e estatísticos. Portanto, pedimos a gentileza de responder as questões abaixo, e também as vossas expectativas na resposta deste questionário, sendo de fundamental importância a sua colaboração.

1. AUTONOMIA

- Você tem liberdade para fazer o seu trabalho da forma como considera melhor?

() Sim, porque o meu trabalho não depende de outras pessoas para a sua realização;

() Não, pois dependo de outras pessoas para a realização do meu trabalho.

2. RESPONSABILIDADE

- Você cumpre as responsabilidades que são destinadas à sua função?

() Sim. Procuro cumprir todas as minhas obrigações;

() Não, porque freqüentemente realizo tarefas que não são da minha responsabilidade;

() Prefiro não opinar.

3. REALIZAÇÃO PROFISSIONAL

- Diante do cargo ocupado atualmente, você acha que o seu trabalho realizado lhe dá um sentimento de realização profissional?

() Sim, porque como trabalho profissionalmente na área desejada, sinto-me satisfeito (a) ao cargo que ocupo;

() Não, porque ainda não estou no cargo que realmente desejo, por isso não mim sinto realizado (a) profissionalmente;

() Não tenho opinião.

4. VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL

- Você considera que o seu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado?

() Sim, porque a empresa utiliza meios para que o profissional qualifique-se e depois coloque tudo o que foi aprendido em prática na empresa;

() Não, porque a empresa não possui meios para a qualificação dos seus funcionários e nem tem interesse da sua qualificação para um cargo do seu nível;

() Raramente. Somente alguns funcionários são privilegiados a serem qualificados para cargos elevados;

5. RELACIONAMENTOS COM A CHEFIA

- Você considera seu chefe/gestor/gerente um bom profissional?

() Sim, porque ele sempre procura fazer o melhor para a empresa, ou seja, o mesmo toma atitudes positivas pensando no crescimento da empresa;

() Não, porque ele sempre deixa os problemas de lado e diante disso enfrenta grandes problemas na empresa;

() Mais ou menos. Algumas vezes ele exagera nas suas atitudes profissionais e em outras prefere relevar o caso;

() Prefiro não opinar.

6. RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

- Diante do relacionamento entre os funcionários, você acredita que existe um relacionamento de cooperação entre os departamentos da empresa?

() Sim, porque como os funcionários mantêm um bom relacionamento, os mesmos ajudam um ao outro nos departamentos para que os problemas em que há sejam solucionados mais rapidamente;

() Não, porque como os funcionários têm um péssimo relacionamento, eles não se ajudam, fazendo com que surjam muitos problemas para a empresa e evitando o seu crescimento no mercado;

() Algumas vezes, porque nem todos os funcionários obtêm um bom relacionamento entre si, portanto os departamentos não são cooperados pelos colaboradores e a empresa perde muito com isso;

7. TRABALHO EM EQUIPE

- A empresa estimula o trabalho em equipe?

() Sim. Grande parte do trabalho realizado na empresa é feito por equipes e com isso a empresa oferece algo em troca para a equipe vencedora;

() Não. A empresa prefere realizar os seus trabalhos individualmente, ou seja, a empresa escolhe o funcionário mais adequado para a realização do trabalho e nem sempre lhe oferece nada em troca, caso consiga terminar o trabalho;

() As vezes. A empresa não gosta de trabalhar com equipe, pois os funcionários brigam demais para a realização do trabalho;

8. QUALIDADE DE TRABALHO

- Você acha que o seu trabalho realizado atualmente poderia ser melhorado?

() Sim, mas infelizmente a empresa não me permite ter acesso aos outros departamentos;

() Não, porque o que tinha para ser feito diante da minha função já foi feito, portanto não tem mais nada a ser melhorado;

() Mais ou menos. Nem sempre a empresa permite ter acesso a dados restritos a minha função.

9. CARREIRA

- A empresa oferece oportunidades para o seu crescimento e desenvolvimento profissional?

() Sim. A empresa oferece meios para que os funcionários melhorem o seu potencial cada vez mais e muitas das vezes oferecem cargos, bônus, benefícios, etc.

() Não. Como a empresa é pequena, não tem como a mesma oferecer algo que não irá ser cumprido futuramente;

() Esta oportunidade só é dada para algumas pessoas.

10. REMUNERAÇÃO

- Você acha que a empresa remunera adequadamente os funcionários?

() Sim. A empresa remunera bem os seus funcionários, pois eles recebem salários compatíveis com o mercado;

() Não. Infelizmente a empresa remunera os seus funcionários abaixo do salário oferecido pelo mercado;

() Prefiro não opinar.

11. CONDIÇÕES FÍSICAS DE TRABALHO

- As condições ambientais do seu local de trabalho são satisfatórias?

Obs: marque com um x no quadro da sua resposta.

	Ótima	Boa	Regular	Ruim
Climatização				
Espaço físico				
Instalações sanitárias				
Mobiliário				
Equipamentos e material didático				

12. ESTABILIDADE NO EMPREGO

- Você se sente seguro em relação à estabilidade de seu emprego?

() Sim, porque trabalho a muitos anos na empresa e cada vez mais demonstro a minha capacidade e força de vontade que a empresa cresça e junto com ela estou crescendo também;

() Não, porque como trabalho a pouco tempo na empresa, ainda estou mostrando a minha capacidade e vontade de ficar e crescer junto com a empresa;

() Mais ou menos, porque já estou a um bom tempo na empresa e realmente não tenho a certeza de que é nela que ficarei por muito mais tempo.

13. COMUNICAÇÃO

- A empresa é aberta a receber e reconhecer as críticas, opiniões e contribuições de seus funcionários?

() Sim. A empresa sempre busca ouvir os seus funcionários, pois são eles que sabem os grandes problemas que existem na instituição;

() Não. A empresa prefere sugerir ou fazer algo sem consultar nenhum funcionário;

() Não tenho opinião.

14. FATORES MOTIVACIONAIS

- Indique três principais fatores que geram mais satisfação no seu trabalho.

Coloque número 1 no fator que gera mais satisfação, número 2 no segundo maior fator de satisfação e o número 3 para o terceiro maior fator de satisfação.

Nível de satisfação	3	2	1
Salário			
Reconhecimento			
Segurança no emprego			
Crescimento profissional			
Benefícios oferecidos pela empresa			
Estabilidade no emprego			
Ambiente de trabalho			
Relacionamento com a chefia			
Possibilidade de treinamento			
Autonomia no trabalho			

15. FATORES DESMOTIVADORES

- Indique três principais fatores que geram mais insatisfação no seu trabalho.

Coloque número 1 no fator que gera mais insatisfação, número 2 no segundo maior fator de insatisfação e o número 3 para o terceiro maior fator de insatisfação.

Nível de Insatisfação	3	2	1
Salário			
Falta de reconhecimento			
Carência de segurança no emprego			
Impossibilidade de crescimento profissional			
Ausência de autonomia			
Ambiente de trabalho ruim			
Relacionamento com a chefia			
Insuficiência de treinamento			
Sobrecarga de trabalho			
Instalações inadequadas (banheiros, vestiários etc.)			

16. OPINIÃO

- Que sugestões você daria para tornar a empresa um lugar melhor para se trabalhar?
