



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**



**Grau de satisfação versus produtividade: um estudo na empresa Via
Bebidas**

Francilene Ferreira da Costa¹, Thais Karoline de Sousa Alves², Carolina Maria Furtado
Matos³

Picos - PI
2020

¹ *Graduanda em Administração pela Universidade Federal do Piauí – Campus Senador Helvídio Nunes de Barros;*

² *Graduanda em Administração pela Universidade Federal do Piauí – Campus Senador Helvídio Nunes de Barros;*

³ *Docente da Universidade Federal do Piauí, mestre, orientadora.*

RESUMO

Levando-se em conta na atualidade, é essencial que as organizações busquem manter níveis de satisfação elevados entre os colaboradores, a fim de obter o efetivo comprometimento destas com os objetivos organizacionais, direcionando o comportamento motivado para a busca dos objetivos da organização. Quando essas necessidades não são atendidas, produzem um sentimento de insatisfação no âmbito de produtividade. Uma organização que se preocupa com o bem-estar dos colaboradores deve sustentar uma conduta proativa para mensurar e trabalhar o nível de satisfação interno. O presente trabalho teve por objetivo analisar como o grau de satisfação influencia na produtividade dos colaboradores. Para isso, utilizou de técnicas metodológicas para melhor compreensão, a partir de uma pesquisa descritiva, através de um estudo de campo com abordagem quantitativa na empresa Via Bebidas, por meio da Escala de Satisfação no Trabalho (EST), que consiste em uma medida multidimensional proposta por Siqueira, que tem por objetivo identificar o grau de satisfação dos colaboradores em relação ao seu ambiente de trabalho em cinco dimensões distintas: satisfação com os colegas, satisfação com o salário, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com as promoções. Foi possível constatar que diante dos resultados obtidos os colaboradores da empresa Via Bebida se sentem satisfeitos, vale ressaltar que mesmo com esse resultado, ainda é necessário elevar o grau de satisfação em pontos no qual os funcionários demonstraram insatisfação.

Palavras-chave: Satisfação. Produtividade. Influenciar.

ABSTRACT

Taking into account today it is essential that organizations seek to maintain high levels of satisfaction among employees in order to obtain their effective commitment to organizational objectives, directing motivated behavior towards the pursuit of the organization's objectives. When these needs are not met, they produce a feeling of dissatisfaction in terms of productivity. An organization that is concerned with the well-being of its employees must support a proactive conduct to measure and work on the level of internal satisfaction. This study aimed to analyze how the degree of satisfaction influences the productivity of employees. This study aimed to analyze how the degree of satisfaction influences the productivity of employees. For that, it used methodological techniques for better understanding, starting from a descriptive research through a field study with a quantitative approach in the company Via Beverages through the Job Satisfaction Scale (EST), which consists of a multidimensional measure proposed by Siqueira which aims to identify the degree of satisfaction of employees in relation to their work environment in five different dimensions: satisfaction with colleagues, satisfaction with salary, satisfaction with management, satisfaction with the nature of work and satisfaction with promotions. It was possible to verify that, in view of the results obtained, the employees of Via Beverages feel satisfied; it is worth mentioning that, even with this result, it is still necessary to increase the degree of satisfaction at the points where the employees showed dissatisfaction.

Keywords: Satisfaction. Productivity. To influence.

1 INTRODUÇÃO

No século XIX não havia preocupação das organizações para com seus funcionários, sua atenção estava voltada para máquinas, equipamentos e o salário eram considerados uma forma de motivação para os trabalhadores. A melhoria das condições de vida e da saúde tem sido um tema de crescente importância, já que impacta indireta ou diretamente a produtividade das pessoas, e os resultados obtidos pelas organizações.

Essas mudanças começaram a surgir através de grandes organizações que começaram a investir em estudos para entender melhor seus trabalhadores. Com esses acontecimentos as organizações começaram a perceber que o seu diferencial competitivo está diretamente relacionado ao capital humano. Passar a ter uma valorização dos colaboradores que pode ser medida através de escalas que medem a satisfação no trabalho.

Assim, a satisfação no trabalho transfigura um componente da motivação, podendo interferir aos trabalhadores a apresentarem indicadores de comportamento importantes para o interesse empresarial, tais como o aumento do desempenho e da produtividade, permanência na empresa e redução de faltas ao trabalho.

De acordo com Tonetto (2013), com o aparecimento de novas tecnologias, as mudanças ocorrentes a globalização, as empresas tem buscado a excelência na qualidade, a produtividade tendo como maior contribuidor o capital humano, ou seja, as pessoas que fazem parte das organizações. Assim as empresas estão focando na cooperação para que ambos, tanto instituição como indivíduos, atinjam seus objetivos.

Diante de um mercado tão competitivo, remetido pelo mundo empresarial, a mensuração da produtividade é um aspecto primordial, com a finalidade que as empresas repensem seus sistemas dispondo dos recursos disponíveis para o processo, a fim de potencializar a sua produtividade.

O conceito produtividade foi introduzido e desenvolvido nas organizações com o intuito de avaliar e melhorar o desempenho delas. Inicialmente, a produtividade era calculada pela razão entre o resultado da produção e o número de empregados. Por um longo período, esta fórmula representou a produtividade da organização. Outras formas de medir a produtividade surgiram ao longo do tempo, relacionando o resultado da produção com a utilização de outros recursos como, por exemplo, energia, matéria-prima, insumos, entre outros.

A produtividade está diretamente ligada à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), há quem tenha centralizado as medidas de QVT na satisfação com o trabalho, que ainda é um indicador associado a estados internos do indivíduo e de grupos, com vistas aos elementos da organização do trabalho. Dessa maneira, pode-se notar que a satisfação no trabalho está ligada de forma negativa ou positiva a produtividade, que está relacionada ao QVT.

A partir de então, para uma melhor discussão surgiu o seguinte questionamento: como o grau de satisfação influencia na produtividade dos colaboradores da empresa via bebidas? Assim sendo, tem-se com objetivo geral: analisar como o grau de satisfação dos funcionários da empresa via bebidas influencia na produtividade dos colaboradores. Com isso, propôs-se os seguintes objetivos específicos: a) identificar o grau de satisfação dos colaboradores da empresa pesquisada; b) apresentar fatores que influenciam na produtividade dos colaboradores; c) investigar os fatores associados à satisfação que impactam na produtividade.

Dessa maneira, o estudo justifica-se pela relevância que o capital humano tem para as empresas, visto que as mesmas se adaptam de maneira fácil as mudanças tecnológicas, surgindo como diferencial competitivo dessas organizações o seu capital humano, por tanto compreender sobre a satisfação dos colaboradores e se a mesma possui influência na produtividade acarretarão conhecimentos interessantes, acerca de pontos que estão de ligados

de forma direta aos colaboradores, que são considerados parte fundamental de toda e qualquer instituição.

2 SATISFAÇÃO X PRODUTIVIDADE

Desde o século XX, após a segunda guerra mundial, os pesquisadores despertaram o interesse sobre satisfação no trabalho, com a finalidade de aumentar a produtividade dos trabalhadores. Basicamente, pensava-se que não só era possível unir a produtividade à satisfação, como o bom desempenho do trabalhador lhe proporciona satisfação e realização (MCGREGOR, 1980).

Em sua pesquisa, Baleiro (2015) relata que os aspectos individuais da satisfação com o trabalho aumentam a complexidade de sua investigação, pois se trata de um fenômeno complexo e multifacetado, e a presença do subjetivismo torna sua conceituação ainda mais complexa, o que pode variar em seus aspectos e definições, dependendo do ambiente e das circunstâncias em que o indivíduo passa ao longo do tempo.

A primeira definição de satisfação (*Job Satisfaction*) foi definida por Hoppock como uma combinação de circunstâncias (psicológicas, fisiológicas e ambientais), que fazem o indivíduo se considerar com seu trabalho (SENDER, 2017).

De acordo com Locke (1969), satisfação no trabalho é o resultado da avaliação que o trabalhador tem sobre o seu trabalho, ou a realização de seus valores por meio dessas atividades, sendo uma emoção positiva de bem-estar. Em concordância, Siqueira (2008) conceitua que a “satisfação no trabalho” representa o quanto o indivíduo que trabalha na organização vivencia momentos prazerosos dentro da empresa.

Garrido (2009) afirma que as consequências da satisfação no trabalho têm sido apontadas como de suma importância, seja para as organizações, em termos de suas potenciais implicações sobre a eficiência, produtividade, qualidade das relações de trabalho, níveis de absenteísmo/*turnover*⁴ e comprometimento organizacional, seja em termos de seus possíveis impactos sobre a saúde e bem-estar dos trabalhadores. Alguns estudos correlacionais demonstram que a satisfação no trabalho tem relação com variáveis da saúde (SPECTOR, 2005).

Avaliar a satisfação não é tarefa fácil, pois o indivíduo pode exprimir motivos diferentes para suas ações, que podem ser expressos através de comportamento igual, também é possível que o indivíduo não expresse nenhuma satisfação ou insatisfação afirma Tonetto (2013). Essa dificuldade em avaliar a satisfação está ligada ao fato que cada trabalhador procura por satisfações diferentes e possuem ligações diferentes com o trabalho, sendo assim, tendo que ter uma análise individual, dado que cada indivíduo vê o seu trabalho de forma diferente.

Do ponto de vista de Robbins (2009), uma pessoa que tem um nível elevado de satisfação com seu trabalho mostra atitudes positivas em relação a ele, enquanto aqueles insatisfeitos apresentam atitudes negativas. A satisfação no trabalho, neste caso, é uma das principais causas positivas presentes no referido espaço, pois o funcionário satisfeito irá contribuir fortemente na organização como um todo, melhorando seus resultados, processos, atingindo com mais facilidade seus objetivos. Porém, ao considerar o outro lado da moeda, que é a insatisfação no trabalho, essa também irá intervir nos resultados dos colaboradores na empresa, assim como na produtividade do trabalho, os objetivos a serem atingidos serão comprometidos (SILVA, 2018). Acarretando assim consequências para a organização.

Para Melo (2011), os trabalhadores precisam sentir-se motivados e satisfeitos, pois somente assim, poderão executar suas atribuições de forma satisfatória, criando sentimento de pertencimento à organização que trabalha.

⁴ *Turnover*: do inglês, rotatividade. Que está relacionado à rotatividade de pessoal.

As análises dos índices de satisfação no trabalho passaram a ser constantes em diversas organizações. Os institutos de pesquisa quando elaboram o ranking das melhores empresas para se trabalhar incluem os índices de satisfação no trabalho, como um dos principais indicadores das melhores empresas (GARRIDO, 2009).

2.1 Teorias relacionadas à satisfação

As diversas teorias elaboradas têm por objetivo explicar a satisfação dos indivíduos no trabalho. Abraham Maslow foi o primeiro a relacionar as necessidades humanas num quadro teórico abrangente na sua teoria da motivação humana, baseada numa hierarquia das necessidades humanas básicas (LOPES, 1980). A “hierarquia das necessidades” de Maslow é composta por cinco necessidades fundamentais, quais sejam: fisiológicas, segurança, amor, estima e autorrealização.

Segundo Leite (2013), as necessidades dos indivíduos são o motor para a sua motivação e, por conseguinte quanto mais estas necessidades são satisfeitas, maior será o seu nível de satisfação. O indivíduo baseia as suas atitudes na conquista das necessidades e de acordo com as prioridades das mesmas.

Uma nova teoria é proposta por Frederick Herzberg, conhecida como teoria de dois fatores ou motivação-higiene, que classificam a satisfação e a insatisfação no trabalho. De acordo com Leite (2013), Herzberg e os seus colaboradores analisaram e categorizaram as respostas de um estudo feito com engenheiros e contabilistas, de forma que conseguiram isolar dois conjuntos de fatores que determinam a satisfação e insatisfação no trabalho. A estes dois conjuntos denominados de fatores motivadores (satisfações) e fatores de higiene (insatisfação). Esses fatores ainda são identificados em duas dimensões, fatores intrínsecos e extrínsecos. Essa teoria está baseada na crença de que a relação de um indivíduo com o seu trabalho é básica e que sua atitude em relação a ele pode determinar o sucesso ou o fracasso.

Com essas teorias surge a Qualidade de Vida no Trabalho, termo que de acordo com Rodrigues (2008), está sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de tarefas. Minayo, Harzt e Buss (2000) veem a qualidade de vida como um estado particularmente próprio do ser humano. Algo como a satisfação, que pode ser considerada uma sensação aprazível, que ocorre quando tudo está bem. E esse estado de contentamento, alegria é a condição de satisfação do homem.

2.2 Produtividade

Um dos fatores mais buscados pelas empresas do mundo todo é a produtividade, uma atribuição ansiada pelas pessoas. Ela nos leva a alcançar grandes resultados. No contexto institucional, a produtividade é fundamental para executarmos nossas atividades com excelência.

A procura por maior produtividade nas organizações começou com Taylor no fim do século XIX, evoluiu com Henry Ford e a Produção em Massa. Todavia, o grande salto no aumento da produtividade aconteceu com o surgimento do modelo japonês, denominado Sistema Toyota de Produção (MARTINS e LAUGENI apud SIMÕES, 2014)

Robbins (2005) conceitua que a produtividade trata da execução de uma mesma atividade ou volume de produção, com uma quantidade reduzida do que se torna necessário para execução dessas atividades. A produtividade implica uma preocupação tanto com a eficácia, buscar atender com sucesso às necessidades de seus clientes, quanto com a eficiência, fazendo isso com baixo custo.

Ramos e Ferreria (2010) afirmam que a produtividade hoje em dia é uma das principais diretrizes nas empresas, o fato de produzir “mais com menos” tem atraído a ideia dos gestores e diretores das organizações. A teoria de valorização das pessoas traz o aumento

da produtividade como um dos principais resultados dos investimentos nesta área. Com isso, podemos observar que a valorização do capital humano gera impacto na produtividade da organização.

O clima organizacional liga-se à satisfação material e emocional das pessoas no ambiente de trabalho, influenciando diretamente a produtividade do colaborador. Percebe-se a importância de se buscar desenvolver ações como, por exemplo, a análise do clima, para melhor entender o ambiente interno da empresa, na intenção de se compreender o impacto deste clima na produtividade dos funcionários, uma vez que o clima é ligado à satisfação (LUZ, 2003). Que por sua vez é fator que influencia a produtividade dos indivíduos (ROBBINS, 2005).

Barçante e Castro (1999) destacam que o processo de oferta dos produtos e serviços com qualidade diferenciada depende da análise do clima organizacional, na medida em que, elevando-se a satisfação no trabalho, tende-se a obter melhoria da produtividade.

Deste modo, Zaccarelli (1990) afirma que o foco da produtividade mudou, passando da redução de custo para a obtenção de vantagens competitivas, mudou também a abrangência da produtividade. Hoje, a produtividade não fica restrita à operação, como pregava Taylor, mas abrange toda a empresa, e ainda mais, abrange toda a cadeia produtiva, desde os fornecedores até os clientes.

3 FATORES QUE IMPACTAM NA PRODUTIVIDADE

A frase “funcionários felizes são funcionários mais produtivos”, geralmente é verdadeira. Essa especulação iniciou-se nos anos de 1930 e 1940, principalmente pela contribuição dos estudos de Hawthorne orientados por pesquisadores na Western Electric. A partir desses resultados, os gestores passaram a concentrar-se nas condições e ambiente de trabalho para que seus funcionários fossem mais felizes.

Daft (1999) afirma que “a motivação do empregado afeta a produtividade.” Para Ferreira; Fortuna; Tachizawa (2006) apenas o indivíduo motivado terá disposição para comprometer-se com os objetivos da organização. Dessa maneira, a forma como se lida com as diferenças individuais indica um determinado clima entre as pessoas e tem uma intensa influência sobre a vida em grupo. Sobretudo, no comportamento organizacional, nas relações interpessoais, nos processos de comunicação e na produtividade (MOSCOVICI, 1997).

Segundo Judge, Robbins e Sobral (2011) quando passamos do nível individual para o nível organizacional, igualmente localizamos a correlação de satisfação-desempenho. Assim como as organizações recebem dados como um todo de satisfação e produtividade, observa-se que aquelas que possuem um número menor de funcionários satisfeitos tendem a ser menos eficazes que aquelas com um número maior de funcionários satisfeitos.

Para Barros (2009), um ambiente saudável deve proporcionar condições físicas ambientais do ser humano. A satisfação não se resume só a um bom salário ou um bom cargo, claro que tem uma grande contribuição. Mas vai além do que isso. Um bom ambiente de trabalho e boas condições de trabalho influenciam muito na satisfação e nos resultados que a organização espera por seu trabalho. São esses pequenos detalhes que impactam diretamente no desempenho do funcionário.

O colaborador, para ele se sentir satisfeito, é quando ele percebe a sua importância dentro da organização. Acontecem em várias organizações, funcionários que julgam possuir um conhecimento maior, para atribuir outras tarefas, mais complexas, ocasiona falta de atenção e trabalho mal feito, resultando o erro. O gestor tem o papel de ter uma visão diferenciada para identificar qualidades em cada funcionário e explorar o máximo, dando-lhe a oportunidade de demonstrar o seu valor e com isso contribuir mais com a empresa.

No entender de Silva (2011), existem vários aspectos ligados aos próprios fatores humanos, e que prejudicam o pleno desempenho da produtividade administrativa. Todas as pessoas podem ter problemas em uma ou várias áreas de suas vidas, tais como:

- **Finanças pessoais:** um fator importante a ser considerado é quando o funcionário preocupado com as suas finanças, começa a reduzir sua atenção para outros assuntos, que não sejam a sua vida financeira, e que dentro das organizações pode levar à falhas, retrabalho, acidentes, além de, é claro, a baixa produtividade.

- **Motivação:** é um dos inúmeros fatores que contribuem para o bom desempenho nas organizações. Sem motivação não há aumento expressivo da produtividade, nem tampouco resultados excepcionais, pois o bom desempenho depende de quão motivado está o funcionário.

- **Falta de foco e concentração:** hoje em dia, o que as organizações mais procuram em um funcionário pode ser resumido em apenas uma palavra: resultado. Observando os funcionários trabalhando, tornam-se evidentes os seus diferentes estilos e hábitos de trabalho, onde alguns perdem o foco com diversas outras atividades, tais como ligações, e-mails, internet, celular, etc. Assim, um ingrediente que está em falta no dia-a-dia das pessoas na maioria das organizações, cada vez mais, é o foco. A internet e o próprio ambiente de trabalho na área administrativa têm sido fatores determinantes para muitos funcionários deixarem de manter o foco e a concentração em suas tarefas, diminuindo a produtividade.

- **Estresse:** atividades como o excesso de cobrança no trabalho, carga excessiva de atividades, prazos curtos, nível de instabilidade no emprego e a competição exagerada no ambiente corporativo podem afetar o ritmo físico e psicológico do trabalhador, gerando o chamado “estresse do trabalho”. O estresse é um dos vilões quando o assunto é produtividade, pois além de afetar o desempenho, ele também pode ser percebido pela manifestação de alguns sintomas físicos, como, por exemplo, fadiga, dores no pescoço e na cabeça, irritabilidade, sensação de angústia, insônia, falta de concentração e dificuldade na visão.

- **Tempo:** a má gestão do tempo disponível e o acúmulo de tarefas, podem acarretar em desgastes, estresse, cansaço físico e psicológico, além de dificuldades de concentração. Um exemplo interessante é a expressão “tempo é dinheiro” que todo mundo conhece, porém, no mundo dos negócios os empresários conhecem esse conceito muito mais, pois os funcionários são pagos pelo tempo em que permanecem nas organizações e pelo que produzem neste período. Qualquer distração pode ser considerada um prejuízo ou um risco à produtividade.

- **Organização Pessoal e a Produtividade:** organização na mesa de trabalho é sinônimo de produtividade. Normalmente, a tendência é a urgência se sobrepôr à importância e, por isso, acontecimentos urgentes sempre têm vínculo com prioridades e prazos de outras pessoas. A diferença entre uma pessoa ocupada e uma pessoa produtiva é que as pessoas que estão sempre ocupadas dificilmente conseguem entregar um trabalho antes do prazo. Já as produtivas sempre estão pensando em formas diferentes de entregar antes do prazo.

As dimensões dos cargos afetam a produtividade, motivação e o bem-estar do funcionário, onde será extraída a habilidade e o funcionário vai se identificar com aquela tarefa que foi designado. Para Chiavenato (2014), os principais aspectos baseados nos cargos são: (1) Variedade de habilidades: O cargo oferecido requer habilidade, experiência e competência das pessoas. (2) Identidade de tarefa: uma parte importante onde o trabalhador sente a sua importância na sua tarefa que foi designado a executar. (3) Significado da tarefa: onde o trabalhador tem a ciência da importância, no processo de outras pessoas envolvidas. (4) Autonomia: seria ter um total respaldo para planejar e executar as tarefas com mais tranquilidade. (5) Retroação do Próprio Trabalho: Um dos pontos mais importantes, é quando o trabalhador recebe um retorno do seu trabalho que está desempenhando, com isso pode fazer uma análise nos dois sentidos: no que pode melhorar ou manter o que está fazendo. (6)

Retroação Extrínseca: Quando tem o retorno dos superiores e clientes sobre o desempenho da tarefa.

Com todos esses fatores a favor dos funcionários, as organizações têm muito a ganhar, investir em funcionário deixou de ser gasto desnecessário, para algo de extrema importância. Ter um bom ambiente de trabalho e benefícios que satisfaçam seus anseios, pode garantir um clima de confiança entre empresa e empregado. Quanto maior investimento em qualidade de vida no trabalho, maior será o retorno em termos de produtividade, comprometimento, qualidade e financeiramente para a organização.

4 METODOLOGIA

Essa pesquisa tem por objetivo analisar como o grau de satisfação dos colaboradores da empresa Via Bebidas pode influenciar na produtividade dos mesmos. Utilizando de técnicas metodológicas para melhor compreensão, essa pesquisa se caracteriza como descritiva, pois realiza a descrição de um acontecimento ou caso, para uma análise a ser realizada. De acordo com Gil (2008), as pesquisas descritivas possuem como objetivo a descrição das características de uma população, fenômeno ou de uma experiência.

Quanto a sua abordagem, a pesquisa se classifica como quantitativa, caracterizando-se por usar números, usar o quantitativo das informações, desde a coleta de dados até sua análise, através de técnicas estatísticas, chegando a um resultado concreto sobre a pesquisa (MARCONI; LAKATOS, 2011).

Para coleta de dados utilizou-se a Escala de Satisfação no Trabalho (EST), que consiste em uma medida multidimensional desenvolvida por Siqueira (2008), que tem por objetivo identificar o grau de satisfação dos colaboradores em relação ao seu ambiente de trabalho, em cinco dimensões distintas: satisfação com os colegas, satisfação com o salário, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com as promoções.

A primeira dimensão trata da satisfação com os colegas, observando o nível de amizade dos servidores e o espírito de colaboração que há entre eles. Na segunda dimensão, trata-se do salário, que nada mais é do que a capacidade profissional de cada colaborador, o quanto seu salário afeta no seu custo de vida, os esforços de cada servidor.

Na terceira dimensão, trata-se da chefia, aqui podemos observar o quanto o chefe se importa com nosso trabalho, o relacionamento entre o colaborador e seu chefe, e também se eles se sentem satisfeitos quanto ao seu chefe. Na quarta dimensão, trata-se da natureza do trabalho, o quanto as tarefas desenvolvidas pelos servidores os deixam satisfeitos. Quanto essas tarefas exigem de preocupação de cada um. Na quinta e última dimensão, as promoções, mostra o número de vezes que já foi promovido dentro da organização, com as garantias propostas a quem é promovido (TONETTO, 2013).

De acordo com Siqueira (2008), a forma completa da escala EST em relação às dimensões, definições, itens e índices de precisão se constitui da seguinte forma:

QUADRO 1 - DIMENSÕES, DEFINIÇÕES, ITENS E ÍNDICES DE PRECISÃO DA EST EM SUA FORMA COMPLETA COM 25 ITENS.

Dimensões	Definições	Itens	Índices de precisão
Satisfação com os colegas de trabalho.	Contentamento com a colaboração, amizade, confiança, e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.	1, 6, 14, 17 e 24	0,86
Satisfação com o salário.	Contentamento com o que recebe como salário se comparando com o quanto o indivíduo trabalha.	5, 8, 12, 15 e 21	0,92
Satisfação com a chefia.	Contentamento com organização, capacidade profissional do chefe e entendimento entre eles.	2, 9, 19, 22, e 25	0,90
Satisfação com a natureza do trabalho.	Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas.	7, 11, 13, 18 e 23	0,82
Satisfação com as promoções.	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções.	3, 4, 10, 16 e 20	0,87

Fonte: SIQUEIRA (2008).

Foi utilizada a escala EST versão completa (25 itens), onde foi computado por cinco escores médios. O cálculo de cada escore será alcançado somando os valores marcados pelos respondentes em cada um dos itens que forma cada dimensão e, após isso, será dividido este valor pelo número de itens da dimensão. Sendo assim, para a sua forma completa, a soma sempre será dividida por cinco, salientando que o resultado deve sempre ficar entre 1 e 7. Sendo que o questionário tem 25 questões, 5 de cada dimensão e a resposta para cada questão é em escala de satisfação de 1 a 7, sendo: 1= Totalmente insatisfeito; 2= Muito insatisfeito; 3= Insatisfeito; 4= Indiferente; 5= Satisfeito; 6= Muito satisfeito; 7= Totalmente satisfeito.

A escala utilizada (EST), possibilita identificar 3 resultados, a partir dos valores obtidos através do cálculo das médias das questões de cada dimensão, bem como, da média geral da escala, os quais são: de 1,0 a 3,9 indicam insatisfação, de 4,0 a 4,9 correspondem a indiferença e de 5,0 a 7,0 indica satisfação.

O instrumento de pesquisa utilizado foi o questionário, que de acordo com Gil (2009) pode ser definido como um procedimento de investigação composto por um conjunto de questões, que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações. O questionário foi aplicado na empresa Via Bebidas, que dispõe de 157 funcionários, abrangendo todos os setores da empresa, para assim haver uma compreensão melhor de como está o nível de satisfação dos mesmos.

As respostas do instrumento foram registradas por Formulário Google, dividido em dois blocos, que foram: como o colaborador se sente na organização e perfil do respondente. Obtendo-se uma amostra de 41 respondentes, observou-se uma dificuldade em conseguir a amostra, por disponibilidade de tempo e interesse por parte dos funcionários em responder o questionário. Em seguida iniciou-se a análise dos dados obtidos.

Para cada afirmação foi efetuado um cálculo de frequência, estabelecendo assim a porcentagem. Levou-se em consideração apenas a maior porcentagem para explicação e apresentação dos dados.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A discussão dos resultados apresentados é de fundamental importância, pois a confiabilidade e validade das informações dependem totalmente dos dados obtidos com a

pesquisa. Após o levantamento dos dados, foi realizado a tabulação e análise formando o processo de organização dos dados e aplicação de técnicas para assim alcançar as referências e respostas que deram origem a pesquisa trabalhada.

A tabela 1 mostra de maneira sucinta a caracterização da amostra, estratificada nos percentuais.

TABELA 1: PERFIL DOS RESPONDENTES

Gênero		Faixa etária		Grau de instrução	
Feminino	68,3%	Até 18		Ens. Médio incompleto	12,2%
Masculino	31,7%	Entre 19-24	24,4 %	Ens. Médio completo	36,6%
		Entre 25-34	61%	Ens. Superior incompleto	22%
		Entre 35-44	14,6%	Ens. Superior completo	19,5%
		Entre 45-54		Pós- graduação	9,8%
		55 ou mais			

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Os dados apresentados na tabela 1, de caráter sociodemográfico, a maioria dos respondentes são do sexo feminino no qual representam 68,3%, enquanto 31,7% representam o sexo masculino. A faixa etária predominante está entre 25- 34 anos correspondendo a 61% dos entrevistados. Em relação à escolaridade a grande maioria correspondendo a 36,6 % possui o Ensino Médio Completo, seguido de 22% que não concluíram o Ensino Superior, 19,5% possuem ensino superior Completo, 1,2% Ensino Médio Incompleto e 9,8% Pós-Graduação.

Conforme a Tabela 2, obtido sobre como o grau de satisfação dos colaboradores da empresa Via Bebidas pode influenciar na produtividade dos mesmos será explanado uma a uma.

TABELA 2: GRAU DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

Itens	Totalmente insatisfeito	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito
1		2,4%	9,8%	4,9%	31,7%	34,1%	17,1%
2	7,3%	2,4%	4,9%		41,5%	24,4%	19,5%
3	9,8%	4,9%	4,9%	12,2%	46,3%	14,6%	7,3%
4	4,9%	4,9%	2,4%	2,4%	58,5%	17,1%	9,8%
5	7,3%	2,4%	22%	7,3%	48,8%	9,8%	2,4%
6		12,2%			36,6%	29,3%	22%
7	4,9%	4,9%	2,4%		51,2%	24,4%	12,2%
8	7,3%	2,4%	24,4%	14,6%	29,3%	12,2%	9,8%
9	4,9%	4,9%	4,9%	7,3%	43,9%	24,4%	9,8%
10	4,9%	9,8%	7,3 %	7,3%	48,8%	17,1%	4,9%
11	4,9%	4,9%	4,9%	7,3%	53,7%	17,1%	4,9%
12	9,8%	4,9%	24,4%	14,6%	39%	7,3%	9,8%
13	9,8%	2,4%			48,8%	29,3%	9,8%
14	2,4%	4,9%		4,9%	41,5%	29,3%	17,1%
15	4,9%	4,9%	24,4%	12,2%	46,3%	7,3%	
16	7,3%	7,3%	7,3%	4,9%	51,2%	17,1%	4,9%
17	2,4%	7,3%		7,3%	51,2%	17,1%	14,6%
18	4,9%	9,8%	2,4%	9,8%	46,3%	19,5%	7,3%
19	4,9%	7,3%		2,4%	43,9%	24,4%	17,1%
20	9,8%	4,9%	14,6%	14,6%	41,5%	7,3%	7,3%
21	7,3%	4,9%	22%	14,6%	34,1%	14,6%	2,4%
22	4,9%	7,3%	2,4%	4,9%	41,5%	26,8%	12,2%
23	4,9%	4,9%	7,3%	4,9%	51,2%	22%	4,9%
24	4,9%	7,3%	2,4%	2,4%	43,9%	19,5%	19,5%
25	7,3%	7,3%		4,9%	26,8%	29,3%	24,4%

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Na primeira questão, foi avaliada a relação quanto ao espírito de colaboração dos colegas de trabalho, assim em maior quantidade, com 34,1%, os entrevistados disseram que se sentem muito satisfeitos.

Na segunda questão foi mensurado em relação ao modo como o entrevistado (a) considera que o seu chefe organiza o trabalho do seu setor, assim, a grande maioria, com 41,5%, respondeu que julgam estar satisfeito.

A terceira questão foi avaliada no que diz respeito ao número de vezes que o entrevistado (a) foi promovido na instituição, assim, a grande maioria, com 46,3%, responderam que se consideram estarem satisfeitos.

A quarta questão abordou como o entrevistado (a) se sente em relação às garantias que a instituição oferece a quem é promovido, correspondendo a 58,5%, responderam estar satisfeito.

A quinta questão ainda no quesito satisfação, foi perguntado como eles se sentiam quando comparado o seu salário, quanto o que ele trabalha 48,8% respondeu que consideram estar satisfeitos.

A sexta questão foi indagado com relação o tipo de amizade que seus colegas demonstram pelo entrevistado (a), 36,6% dos respondentes consideram estar satisfeitos.

A sétima questão tratou de abordar com relação ao grau de interesse que suas tarefas o despertam, totalizando 51,2% satisfeitos.

A oitava questão indagou ao entrevistado (a) qual sua concepção quanto ao seu salário comparado a sua capacidade profissional, a maioria respondeu que se sentem satisfeitos, totalizando 29,3%, porém, logo em seguida com 24,4% dos entrevistados responderam estar insatisfeitos. Nesta questão foi possível observar que as opiniões encontram-se bem divididas.

A nona questão foi perguntada ao entrevistado (a) como ele se sente quanto ao interesse do seu chefe pelo seu trabalho, a maioria com 43,9%, declara estar satisfeitos.

A décima questão questionou ao entrevistado (a) como ele se sente quanto à maneira como a instituição realiza as promoções de seu pessoal a maioria responderam que se sente satisfeito com 48,8%.

A décima primeira questão trouxe o questionamento a respeito como o entrevistado (a) se sente em relação à capacidade do seu trabalho o absorver, a grande maioria com 53,7%, informou que se sente satisfeito.

A décima segunda questão referiu-se como o entrevistado (a) se sente com relação ao seu salário comparado ao custo de vida, 39% respondera que se sente satisfeito.

A décima terceira questão indagou sobre como o entrevistado (a) se sente no que diz respeito com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que o mesmo faz, assim, 48,8% dos entrevistados responderam que se sentem satisfeitos.

A décima quarta questão abordou como o entrevistado (a) se sente quanto à maneira como o mesmo se relaciona com os seus colegas de trabalho a maioria responderam que se sentem satisfeitos totalizando 41,5%.

A décima quinta questão questionou ao entrevistado (a) como o mesmo se sente com relação à quantia em dinheiro em que ele próprio recebe da instituição ao final de cada mês, totalizando 46,3% respondera que se sente satisfeito.

A décima sexta questão foi explorada como o entrevistado (a) se sente quanto às oportunidades de ser promovido na instituição, assim, com 51,2% se sentem satisfeitos com as oportunidades propostas.

A décima sétima questão foi questionada ao entrevistado (a) como ele se sente em relação com a quantidade de amigos que o próprio tem entre seus colegas de trabalho, correspondendo a 51,2% dos entrevistados afirmam sentirem satisfeitos.

A décima oitava questão retratou como o entrevistado (a) se sentia com relação às preocupações exigidas pelo seu trabalho, dando um percentual de 46,3% atestando se sentir satisfeito.

A décima nona questão buscou questionar como o entrevistado (a) se sentia a respeito com o entendimento entre o entrevistado (a) e o seu chefe, a maioria com 43,9% responderam que se sentem satisfeitos.

A vigésima questão abordou como o entrevistado (a) se sente quando indagado com relação ao tempo que ele tem de esperar para receber uma promoção na instituição, assim, 41,5% dos entrevistados afirmam se sentirem satisfeitos com a espera pelas suas respectivas promoções.

A vigésima primeira questão indagou ao entrevistado (a) como ele se sente no que diz respeito o seu salário comparado aos seus esforços no trabalho, com uma porcentagem de 34,1% dos entrevistados atestam estar satisfeitos.

A vigésima segunda questão foi abordada como o entrevistado (a) se sentia com a maneira como seu chefe o tratava, 41,5% respondeu que se sentia satisfeito com o tratamento do seu respectivo chefe.

A vigésima terceira questão foi mensurada como se sente no que diz respeito com a variedade de tarefas que o entrevistado (a) realiza, assim, 51,2% respondeu que se sente satisfeito com a variedade das tarefas executadas.

A vigésima quarta questão procurou mensurar como o entrevistado (a) se sente com a confiança que pode ter nos seus colegas de trabalho, constatando que 43,9% se consideram estar satisfeitos no que diz respeito à confiança nos seus colegas.

Por fim, a vigésima quinta questão buscou avaliar como o entrevistado (a) se sente no que se refere à capacidade profissional do seu chefe, verificando que a maioria com 29,3% estarem muito satisfeitos, porém, logo em seguida com 26,8% dos entrevistados responderam estar satisfeito, logo em seguida com 26,4% diz estar totalmente satisfeito. Com isso, é possível perceber que na sua grande maioria os gestores da organização estão bem capacitados.

Segundo Siqueira (2008) estudiosos defendiam que a satisfação no trabalho um componente da motivação que levava trabalhadores a apresentarem indicadores de comportamentos de trabalho importantes para os interesses empresariais, tais como aumento do desempenho e da produtividade, permanência na empresa e redução de faltas ao trabalho.

Conforme os resultados apresentados, podemos identificar que a pesquisa realizada com os funcionários da empresa Via Bebidas apresentam bons índices de satisfação dos funcionários o que se torna algo positivo para a organização, pois colaboradores satisfeitos exercem melhor suas atividades, como também o que pode indicar que suas atividades estão de acordo com a capacidade profissional de cada um e que eles desempenham as suas tarefas por gostarem de fazê-las.

Na tabela 3 é possível verificar os resultados descritivos quanto a Escala de Satisfação no Trabalho obtido junto com os funcionários da empresa Via Bebidas. A interpretação dos resultados considera que quanto maior for o valor do escore médio maior será a satisfação do colaborador para com o aspecto do trabalho. Portanto valores entre 5 e 7 indicam satisfação, entre 1 e 3,9 indica insatisfação e valores entre 4 e 4,9 sinalizam indiferença.

TABELA 3: RESULTADOS DESCRITIVOS DA EST

Itens	Nº	Mínimo	Máximo	Média
1	41	2	7	5,4
2	41	1	7	4,8
3	41	1	7	5,6
4	41	1	7	5,6
5	41	1	7	5,6
6	41	2	7	4
7	41	1	7	4,8
8	41	1	7	5,6
9	41	1	7	5,6
10	41	1	7	5,6
11	41	1	7	5,6
12	41	1	7	5,6
13	41	1	7	4,2
14	41	1	6	5
15	41	1	7	4,2
16	41	1	7	5,6
17	41	1	7	5
18	41	1	7	5,6
19	41	1	7	5
20	41	1	7	5,6
21	41	1	7	5,6
22	41	1	7	5,6
23	41	1	7	5,6
24	41	1	7	5,6
25	41	1	7	5

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

As médias variam de 4 a 5,6, assim de acordo com a escala EST indicam que de forma geral, os colaboradores estão variando entre indiferentes e satisfeitos com o trabalho. A média

5,6 além de ser o maior valor, o mesmo se repete em diversos itens, confirmando, dessa maneira, a satisfação dos funcionários em diversos aspectos do trabalho.

No item 6 (com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim) obteve a menor média com o valor de 4, mostrando que os funcionários estão indiferentes com o tipo de amizade com os colegas de trabalho.

Na tabela 4 a computação da média de cada uma das cinco dimensões foi obtida de forma separada, somando os valores indicados em cada item e dividindo esse valor pela quantidade de itens da dimensão. Portanto, para saber o valor da média da dimensão “satisfação com o salário” somam-se os valores dos itens 5,8, 12, 15 e 21 e divide-se por 5.

TABELA 4: RESULTADOS DESCRITIVOS DE DIMENSÕES DA SATISFAÇÃO COM O TRABALHO.

Itens	Nº	Mínimo	Máximo	Média
Satisfação com os colegas de trabalho 1, 6, 14, 17 e 24	41	1	7	5
Satisfação com o salário 5, 8, 12, 15 e 21	41	1	7	5,3
Satisfação com a chefia 2, 9, 19, 22, e 25	41	1	7	5,2
Satisfação com a natureza do trabalho 7, 11, 13, 18 e 23	41	1	7	5,1
Satisfação com as promoções 3, 4, 10, 16 e 20	41	1	7	5,6

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

As médias variam de 5 a 5,6 indicando estado de satisfação entre os funcionários. Observa-se que a dimensão “satisfação com as promoções” é a que possui média mais alta, demonstrando assim que os funcionários estão satisfeitos com o número de vezes que já recebeu promoções, com a maneira que é realizada as promoções, com as garantias oferecidas a quem recebe promoção e com o tempo de espera por uma promoção. Por tanto, mostra que a instituição realiza de boa maneira suas promoções.

A dimensão “satisfação com os colegas de trabalho” possui a menor média, mesmo o valor indicando que os funcionários estão satisfeitos, é uma dimensão no qual a organização deve dar atenção para que o valor não venha a diminuir e assim os colaboradores passem do status de satisfeito para indiferente. Para Chiavenato (2010), as pessoas mais satisfeitas não são necessariamente as que mais produzem, porém, pessoas insatisfeitas tendem a desligar-se da empresa, ausentar-se mais frequentemente e produzir com menor qualidade. A felicidade na organização e a satisfação no trabalho são determinantes para o sucesso organizacional.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É evidente o quanto os colaboradores são de suma importância para as organizações, pois os mesmos precisam dela para suprir suas necessidades, tanto pessoais quanto profissionais, e a organização precisa dos colaboradores para alcançar seus objetivos e obter um diferencial competitivo. De acordo com Silva (2018), nos dias atuais, nesta sociedade e organizações altamente voláteis, é extremamente relevante manter os colaboradores satisfeitos, posto que esse sentimento de satisfação irá repercutir não só em seu sucesso profissional e pessoal, mas também influenciará no desenvolvimento e sucesso da organização como um todo.

Desta forma, o presente estudo visou analisar o grau de satisfação dos colaboradores da empresa Via Bebidas. Para a consecução deste objetivo principal, foi utilizado um instrumento de pesquisa EST (Escala de Satisfação no Trabalho) para coletar as respostas dos colaboradores, a fim de identificar suas percepções acerca da satisfação no trabalho.

Através do questionário, foi possível identificar o grau de satisfação dos colaboradores em relação ao seu ambiente de trabalho em cinco dimensões distintas: satisfação com os colegas, satisfação com o salário, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho, satisfação com as promoções.

Quanto aos objetivos específicos, é possível dizer que os resultados foram alcançados, pois foi possível verificar o grau de satisfação dos colaboradores da empresa Via Bebidas; a) identificar o grau de satisfação dos colaboradores da empresa pesquisada; b) apresentar fatores que influenciam na produtividade dos colaboradores; c) investigar os fatores associados à satisfação que impactam na produtividade.

O estudo realizado apresentou limitações quanto ao questionário aplicado, devido à questão de ser um questionário relativamente extenso e o receio por parte dos respondentes para qual intuito as informações estavam sendo coletadas.

Diante dos resultados obtidos, podemos constatar que os colaboradores da empresa Via Bebidas se sentem satisfeitos, pois em todas as dimensões da pesquisa os resultados com maiores porcentagens encontram-se no satisfeito. Segundo Ferreira (1999), satisfação “é o ato ou efeito de satisfazer (-se); Contentamento, alegria, deleite, aprazimento”. No entendimento de Ferreira (1999), “satisfeito é o indivíduo saciado, repleto, farto, que se satisfez. Alegre, prazenteiro, contente”.

Vale ressaltar que mesmo com esse resultado, ainda é necessário elevar o grau de satisfação em pontos no qual os funcionários demonstraram insatisfação, e é importante tentar manter o sentimento daqueles que já se sentem satisfeitos.

Segundo Kanaane (2011), “do ponto de vista psicológico, o trabalho provoca diferentes graus de motivação e de satisfação no trabalhador, principalmente quanto à forma e ao meio no qual desempenha sua tarefa”. Sendo assim, o trabalhador pode perceber as condições oferecidas pela empresa a ele, e avaliar se essas são favoráveis ou não, para atingir a satisfação de suas necessidades.

O que se torna algo significativo para a organização, visto que a política da AMBEV se torna bem viva na organização, onde a cultura é focada nas pessoas procurando desenvolver o máximo das pessoas, treinando seus colaboradores e proporcionando crescimento dentro da mesma.

REFERÊNCIAS

- BALIEIRO, S. S. **Satisfação no trabalho**. XI CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO ISSN 1984-9354, 2015.
- BARÇANTE, L. C; CASTRO, G. C. **Ouvindo a voz do cliente interno: transforme seu funcionário**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. São Paulo: Manole, 2014.
- FERREIRA, A. B. H. **Novo Aurélio – século XXI**. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.
- FERREIRA, V. C. P.; FORTUNA, A. A. M.; TACHIZAWA, T. **Gestão com Pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. 5ª. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.
- GARRIDO, T. C. J. **Satisfação no trabalho: um estudo no superior tribunal de justiça**. Brasília: Universidade de Brasília, 2009.
- Gil, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. Antônio Carlos Gil. - 6. ed. - São Paulo: Atlas, 2008.
- GUERREIRO, R. **Mensuração do resultado econômico**. São Paulo: Caderno de Estudos FIPECAFI, 1991.
- KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações**. São Paulo: Atlas S.A. 2011.
- LEITE, M. C. S. B. **Satisfação no trabalho: determinantes organizacionais e pessoais mais relevantes**. 2013. Dissertação (Mestrado em Administração) – Instituto Superior de Línguas e Administração, 2013.
- LOCKE, E. A. **What is job satisfaction? Organizational Behaviour Human Performance**, v.4, n.4, 1969.
- LUZ, R. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.
- MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica**. 6. Ed. –São Paulo: Atlas, 2011.
- MCGREGOR, D. **Motivação e liderança** São Paulo: Brasiliense, 1973.
- MELO, R. A. **A Satisfação dos colaboradores de uma rede de supermercados de Rio Branco em relação aos indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho**. Rio Branco, 2011.
- MINAYO, M.C.S; HARTZ, Z.M.A; BUSS,P.M. **Qualidade de vida e saúde , um debate necessário**. Ciência & Saúde Coletiva, n.5, v.1, 2000.
- MORAES, J. S. **O Impacto do Clima Organizacional na Produtividade: um Estudo da Percepção dos Colaboradores do Setor de Gestão de Clientes de uma Empresa de Telecomunicações**. Vitória- Espírito Santo, IX Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. 2012.

- RAMOS, B.S.; FERREIRA, C.L. **O Aumento da Produtividade através da valorização dos colaboradores: uma estratégia para a conquista de mercado.** Revista de Engenharia e Tecnologia, 2010.
- ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional.** 11 ed. São Paulo: Pearson, 2005.
- ROBBINS, S. P. **Fundamentos do Comportamento Organizacional.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.
- ROBBINS, S. P.; JUDGE; T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento Organizacional.** 14a. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.
- RODRIGUES, M. V. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise do nível gerencial.** 11. ed. Rio de Janeiro, Petrópolis: Vozes, 2008.
- SENDER, G. FLECK, D. **As Organizações e a Felicidade no Trabalho: Uma Perspectiva Integrada.** RAC, Rio de Janeiro, v. 21, n. 6, art. 2, pp. 764-787, Novembro/Dezembro, 2017.
- SILVA, A. **Satisfação no trabalho com base na escala EST: o caso da faculdade de ciências da saúde do Trairi (UFRN/FACISA).** Rio Grande do Norte: Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), CERES – Campus Currais Novos, 2018
- SILVA, E. C. M. **Gestão da Produtividade Administrativa.** Faculdades Anglo-Americano, 2011. Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/EvilasioSilva/evilasio-cesar-gesto-da-produtividade-administrativa-10424638>> Acesso em: 16 de out. de 2019.
- SIMÕES, A. L. P. **Proposta de uma ferramenta para medição de produtividade administrativa.** São Leopoldo: universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS Unidade Acadêmica de Educação Continuada MBA em Gestão Executiva de Negócios, 2014.
- SIQUEIRA, M.M.M, **Medidas do comportamento organizacional: satisfação no trabalho.** São Paulo: Artmed, 2008.
- SPECTOR, P. E. **Psicologia nas organizações.** São Paulo: Saraiva, 2005.
- TONETTO, R. C. Z. **A Satisfação no trabalho: Um estudo com os Servidores Públicos Estaduais do Poder Judiciário de Catuípe –RS.** Rio Grande do Sul. UNIJUÍ - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul DACEC - Departamento de Ciências Administrativas, Contábeis, Econômicas e da Comunicação. 2013.
- VISCAINO, C. C. L. **Gestão de Pessoas: Um olhar sobre a evolução histórica do principal ativo das Organizações Empresariais.** Revista científica eletrônica de administração – issn: 1676-6822. Ano VII – Número 13 – Dezembro de 2007. Disponível em: <http://faef.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/5RcsPI2dJl8KVgB_2013-4-30-10-54-58.pdf>. Acesso em: 30 de set. de 2019.



ANEXO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ- CSHNB
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
DISCIPLINA: TCC II
PROFESSORA: CAROLINA MARIA FURTADO MATOS
ALUNAS: FRANCILENE FERREIRA DA COSTA
THAIS KAROLINE DE SOUSA ALVES



Este questionário tem o objetivo de identificar o grau de Satisfação no Trabalho dos colaboradores da empresa Via bebidas. As frases abaixo se referem ao seu trabalho atual. Indique o seu grau de satisfação para cada um dos aspectos abordados assinalando a opção que melhor reflete a sua opinião em relação ao seu ambiente laboral.

Questionário socioeconômico

1. Sexo:

<input type="checkbox"/> feminino	<input type="checkbox"/> masculino
-----------------------------------	------------------------------------

2. Faixa etária

<input type="checkbox"/> Até 18 anos	<input type="checkbox"/> entre 35 a 44 anos
<input type="checkbox"/> entre 19 a 24 anos	<input type="checkbox"/> entre 45 a 55 anos
<input type="checkbox"/> entre 25 a 34 anos	<input type="checkbox"/> mais de 56 anos

3. Grau de instrução

<input type="checkbox"/> ensino médio incompleto	<input type="checkbox"/> ensino superior completo
<input type="checkbox"/> ensino médio completo	<input type="checkbox"/> pós- graduação
<input type="checkbox"/> ensino superior incompleto	<input type="checkbox"/> outros

Questionário EST (Escala de Satisfação no Trabalho)

1-Com relação ao espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho, sinto-me...

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> totalmente insatisfeito | <input type="checkbox"/> totalmente satisfeito |
| <input type="checkbox"/> muito insatisfeito | <input type="checkbox"/> muito satisfeito |
| <input type="checkbox"/> insatisfeito | <input type="checkbox"/> satisfeito |
| <input type="checkbox"/> indiferente | |

2- Em relação ao modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor, sinto-me...

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> totalmente insatisfeito | <input type="checkbox"/> totalmente satisfeito |
| <input type="checkbox"/> muito insatisfeito | <input type="checkbox"/> muito satisfeito |
| <input type="checkbox"/> insatisfeito | <input type="checkbox"/> satisfeito |
| <input type="checkbox"/> indiferente | |

- 3- Em relação ao número de vezes que já fui promovido nesta instituição, sinto-me...
- totalmente insatisfeito totalmente satisfeito
- muito insatisfeito muito satisfeito
- insatisfeito satisfeito
- indiferente
- 4- Em relação as garantias que a instituição oferece a quem é promovido, sinto-me...
- totalmente insatisfeito totalmente satisfeito
- muito insatisfeito muito satisfeito
- insatisfeito satisfeito
- indiferente
- 5- Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho, sinto-me...
- totalmente insatisfeito totalmente satisfeito
- muito insatisfeito muito satisfeito
- insatisfeito satisfeito
- indiferente
- 6- Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim, sinto-me...
- totalmente insatisfeito totalmente satisfeito
- muito insatisfeito muito satisfeito
- insatisfeito satisfeito
- indiferente
- 7- Em relação ao grau de interesse que minhas tarefas me despertam, sinto-me...
- totalmente insatisfeito totalmente satisfeito
- muito insatisfeito muito satisfeito
- insatisfeito satisfeito
- indiferente
- 8- Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional, sinto-me...
- totalmente insatisfeito totalmente satisfeito
- muito insatisfeito muito satisfeito
- insatisfeito satisfeito
- indiferente

- 9- Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho, sinto-me...
- totalmente insatisfeito totalmente satisfeito
- muito insatisfeito muito satisfeito
- insatisfeito satisfeito
- indiferente
- 10- Com a maneira como esta instituição realiza as promoções de seu pessoal, sinto-me...
- totalmente insatisfeito totalmente satisfeito
- muito insatisfeito muito satisfeito
- insatisfeito satisfeito
- indiferente
- 11- Com a capacidade de meu trabalho absorver-me, sinto-me...
- totalmente insatisfeito totalmente satisfeito
- muito insatisfeito muito satisfeito
- insatisfeito satisfeito
- indiferente
- 12- Em relação ao meu salário comparado ao custo de vida, sinto-me...
- totalmente insatisfeito totalmente satisfeito
- muito insatisfeito muito satisfeito
- insatisfeito satisfeito
- indiferente
- 13- Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço, sinto-me...
- totalmente insatisfeito totalmente satisfeito
- muito insatisfeito muito satisfeito
- insatisfeito satisfeito
- indiferente
- 14- Com a maneira como me relaciono com meus colegas de trabalho, sinto-me...
- totalmente insatisfeito totalmente satisfeito
- muito insatisfeito muito satisfeito
- insatisfeito satisfeito
- indiferente

15- Em relação a quantia em dinheiro que eu recebo desta instituição ao final de cada mês, sinto-me...

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> totalmente insatisfeito | <input type="radio"/> totalmente satisfeito |
| <input type="radio"/> muito insatisfeito | <input type="radio"/> muito satisfeito |
| <input type="radio"/> insatisfeito | <input type="radio"/> satisfeito |
| <input type="radio"/> indiferente | |

16- Com as oportunidades de ser promovido nesta instituição, sinto-me...

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> totalmente insatisfeito | <input type="radio"/> totalmente satisfeito |
| <input type="radio"/> muito insatisfeito | <input type="radio"/> muito satisfeito |
| <input type="radio"/> insatisfeito | <input type="radio"/> satisfeito |
| <input type="radio"/> indiferente | |

17- Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho, sinto-me...

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> totalmente insatisfeito | <input type="radio"/> totalmente satisfeito |
| <input type="radio"/> muito insatisfeito | <input type="radio"/> muito satisfeito |
| <input type="radio"/> insatisfeito | <input type="radio"/> satisfeito |
| <input type="radio"/> indiferente | |

18- Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho, sinto-me...

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> totalmente insatisfeito | <input type="radio"/> totalmente satisfeito |
| <input type="radio"/> muito insatisfeito | <input type="radio"/> muito satisfeito |
| <input type="radio"/> insatisfeito | <input type="radio"/> satisfeito |
| <input type="radio"/> indiferente | |

19- Com o entendimento entre eu e meu chefe, sinto-me...

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> totalmente insatisfeito | <input type="radio"/> totalmente satisfeito |
| <input type="radio"/> muito insatisfeito | <input type="radio"/> muito satisfeito |
| <input type="radio"/> insatisfeito | <input type="radio"/> satisfeito |
| <input type="radio"/> indiferente | |

20- Com relação ao tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta instituição, sinto-me...

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> totalmente insatisfeito | <input type="radio"/> totalmente satisfeito |
| <input type="radio"/> muito insatisfeito | <input type="radio"/> muito satisfeito |
| <input type="radio"/> insatisfeito | <input type="radio"/> satisfeito |
| <input type="radio"/> indiferente | |

21- Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho, sinto-me...

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> totalmente insatisfeito | <input type="radio"/> totalmente satisfeito |
| <input type="radio"/> muito insatisfeito | <input type="radio"/> muito satisfeito |
| <input type="radio"/> insatisfeito | <input type="radio"/> satisfeito |
| <input type="radio"/> indiferente | |

22- Com a maneira como meu chefe me trata, sinto-me...

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> totalmente insatisfeito | <input type="radio"/> totalmente satisfeito |
| <input type="radio"/> muito insatisfeito | <input type="radio"/> muito satisfeito |
| <input type="radio"/> insatisfeito | <input type="radio"/> satisfeito |
| <input type="radio"/> indiferente | |

23- Com a variedade de tarefas que realizo, sinto-me...

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> totalmente insatisfeito | <input type="radio"/> totalmente satisfeito |
| <input type="radio"/> muito insatisfeito | <input type="radio"/> muito satisfeito |
| <input type="radio"/> insatisfeito | <input type="radio"/> satisfeito |
| <input type="radio"/> indiferente | |

24- Com a confiança que posso ter em meus colegas de trabalho, sinto-me...

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> totalmente insatisfeito | <input type="radio"/> totalmente satisfeito |
| <input type="radio"/> muito insatisfeito | <input type="radio"/> muito satisfeito |
| <input type="radio"/> insatisfeito | <input type="radio"/> satisfeito |
| <input type="radio"/> indiferente | |

25- Com a capacidade profissional do meu chefe, sinto-me...

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> totalmente insatisfeito | <input type="radio"/> totalmente satisfeito |
| <input type="radio"/> muito insatisfeito | <input type="radio"/> muito satisfeito |
| <input type="radio"/> insatisfeito | <input type="radio"/> satisfeito |
| <input type="radio"/> indiferente | |

FICHA CATALOGRÁFICA
Universidade Federal do Piauí
Biblioteca Setorial do Campus Senador Helvídio Nunes de Barros
Serviço de Processos Técnicos

C837g

Costa, Francilene Ferreira da.

Grau de satisfação versus produtividade : um estudo na empresa Via Bebidas / Francilene Ferreira da Costa, Thais Karoline de Sousa Alves, Carolina Maria Furtado Matos. -- 2020.

22 f. : il.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal do Piauí, Campus Senador Helvídio Nunes de Barros, Bacharelado em Administração, Picos-PI, 2020.

“Orientadora: Carolina Maria Furtado Matos.”

1. Motivação no trabalho. 2. Satisfação. 3. Produtividade. I. Alves, Thais Karoline de Sousa. II. Matos, Carolina Maria Furtado. III. Título.

CDD 658.562

Elaborada por Thais Vieira de Sousa Trindade - CRB-3/1282



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

Rua Cícero Eduardo S/N – Bairro Junco – 64.600-000 – Picos – PI.
Fone (89) 3422-1087 – Fax (89) 3422-1043



**PARECER DA COMISSÃO EXAMINADORA
DE DEFESA DE ARTIGO CIENTÍFICO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

Francilene Ferreira da Costa
Thais Karoline de Sousa Alves

**Grau de satisfação *versus* produtividade: um estudo na empresa Via
Bebidas**

A comissão examinadora, composta pelos professores abaixo, sob a presidência da primeira, considera a discente como:

Aprovado(a)

Aprovado(a) com restrições

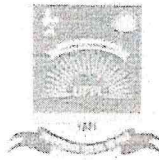
Observações: a nota está condicionada a entrega do TCC final com todas as alterações sugerida pela banca nos prazos previamente estabelecidos.

Picos (PI), 08 de maio de 2020

Carolina Marie Furtado Matos
(Orientadora – Carolina Maria Furtado Matos, Me.)

Itamara Lima Matos
(Membro 1 – Itamara Lima Matos, Esp.)

Luzia Rodrigues de Macedo
(Membro 2 – Luzia Rodrigues de Macedo, Esp.)



TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO DIGITAL NA BIBLIOTECA
"JOSÉ ALBANO DE MACEDO"

Identificação do Tipo de Documento

- () Tese
() Dissertação
() Monografia
(X) Artigo

Eu, Francilene Ferreira da Costa, Thais Karoline de Sousa Alves,
autorizo com base na Lei Federal nº 9.610 de 19 de Fevereiro de 1998 e na Lei nº 10.973 de 02
de dezembro de 2004, a biblioteca da Universidade Federal do Piauí a divulgar,
gratuitamente, sem ressarcimento de direitos autorais, o texto integral da publicação
Praxi de verificação versus produtividade: um estudo
na empresa Via Bebidas.
de minha autoria, em formato PDF, para fins de leitura e/ou impressão, pela internet a título
de divulgação da produção científica gerada pela Universidade.

Picos-PI 15 de Julho de 2021.

Francilene Ferreira da Costa
Assinatura

Thais Karoline de Sousa Alves
Assinatura