

Satisfação no trabalho sob a ótica dos funcionários do Grupo WT

Work satisfaction from the WT Group staff perspective

Isabelle Carvalho de ARAÚJO [1](#); Antônio ALVES FILHO [2](#)

Recebido: 15/10/2017 • Aprovado: 12/11/2017

Conteúdo

- [1. Introdução](#)
- [2. Metodologia](#)
- [3. Resultados](#)
- [4. Conclusões](#)

[Referências bibliográficas](#)

RESUMO:

O objetivo deste estudo foi analisar a satisfação dos funcionários do Grupo WT, utilizando a Escala de Satisfação proposta por Siqueira (2008), aplicada em uma amostra de 117 pessoas. É uma pesquisa descritiva e exploratória, do tipo estudo de caso. Os resultados mostraram níveis elevados de satisfação nas dimensões chefia, natureza do trabalho e colegas de trabalho e insatisfação nas de salário e promoção. Conclui-se pela necessidade de intervenção na organização nas dimensões que causam insatisfação, buscando preservar as demais.

Palavras-Chave: Recursos Humanos; Satisfação no Trabalho; Dimensões da satisfação

ABSTRACT:

The objective of this study was to analyze the WT Group employees satisfaction using the Satisfaction Scale proposed by Siqueira (2008) applied in a sample of 117 people. It is a descriptive and exploratory research based in this situation only. The results show high levels of satisfaction at management level, work environment but dissatisfaction regarding wages and benefits. To conclude I understand that is highly important to have departments interventions once its noticed a decline of satisfaction or bad feedback by analyzing available data and fix the issue as soon as possible but at the same time not leaving any other sectors of the company without support.

Keywords: Human Resources; Job Satisfaction; Dimensions of satisfaction

1. Introdução

Levando em consideração que trabalhadores passam mais tempo realizando suas funções de trabalho, tendo, inclusive, suas vidas reguladas e organizadas de acordo com o seu emprego, manter-se sásfeito com o que faz ganha em importância. Assim, proporcionar e manter ótimos níveis de satisfação tem sido preocupação constante das empresas, e motivo de pesquisas de ciências como a Administração e Psicologia (RUEDA, SANTOS E LIMA, 2012). Para Rueda, Santos e Lima (2012), a satisfação no trabalho tem relação direta com a motivação do

trabalhador durante as suas atividades diárias e, nessa relação, um empregado que não vai trabalhar motivado e/ou satisfeito tende a não desempenhar as suas funções como deveria.

Segundo Robbins (2011), a satisfação no trabalho diz respeito, na maioria dos casos, a fatores como ambiente organizacional, convivência com superiores, submissão às regras da empresa e suas políticas organizacionais, alcance de metas de desempenho, benefícios de salário, relacionamento com colegas de trabalho, condições para se trabalhar, dentre outros. Para esse autor, um funcionário pode estar satisfeito com relação ao conjunto de elementos que julgar mais importante na organização ou pode estar se sentindo incomodado com apenas um, estando assim insatisfeito com o seu trabalho, se o julgar o mais importante dentre os outros.

O estudo do comportamento organizacional e as diversas vertentes que envolvem essa temática são necessários para os setores de recursos humanos e gestão de pessoas das organizações, tendo em vista que o bom desempenho desses profissionais e o consequente crescimento da organização dependem de um bom ambiente de trabalho. É bem verdade que cada tipo de atividade tem seus agravantes peculiares e suas consequências imediatas e é justamente para atingir objetivos de prevenção, precaução e resolução de problemas que essa área foi criada, desenvolvida e que vem sendo evoluída sem distinção de limites. Cada ambiente de trabalho pode desenvolver diversos estímulos diferentes causadores e que arrasta para o surgimento atitudes dos trabalhadores antes não entendidos e agora estudados e compreendidos (SUEHIRO; et al, 2008).

Estímulos físicos (relacionados ao ambiente de trabalho, como ruídos, temperaturas altas ou baixas demais, tarefas repetitivas, etc.) e psicossociais (mais relacionadas com o ambiente organizacional, como relacionamento difícil com a chefia, pressão por batimento de meta, medo de punições ou perda de emprego, desafios de uma promoção, conflitos com colegas de trabalho, competição ou não conformidade com regras da empresa) são frequentemente encontrados nas grandes empresas e que levam os funcionários a ter elevado grau de absenteísmo, estresse, baixa produtividade, desempenho e prejuízo, de forma direta e indireta, para a equipe de trabalho, influenciando na satisfação para o trabalho (SUEHIRO; ET AL, 2008).

O psicólogo americano Frederick Herzberg (1968), expoente nesse campo de estudo, desenvolveu, a Teoria dos Dois Fatores, também chamada de teoria da higiene-motivação.

Herzberg procurou estudar o comportamento e a motivação dos colaboradores dentro das organizações, entrevistando funcionários de uma empresa com o objetivo de identificar os fatores que os faziam sentir-se bem ou mal no ambiente de trabalho. Após análise dos resultados encontrados ele concluiu que fatores intrínsecos eram responsáveis pela satisfação dos empregados e os extrínsecos pela insatisfação. Fatores que levavam os funcionários a sentir-se bem consigo mesmo como progresso, reconhecimento, responsabilidade e realização eram os responsáveis pela satisfação dos mesmos ao trabalho realizado. Já fatores externos, como políticas empresariais, remunerações, relacionamentos com os grupos sociais internos e condições de trabalho levavam a insatisfação dos mesmos. Ainda segundo Herzberg, os fatores que levam a satisfação são diferentes dos que levam a insatisfação, portanto os gestores que extinguem fatores de insatisfação almejando satisfazer os funcionários tendem a não conseguir bons resultados. O psicólogo ainda concluiu que o oposto de satisfação não é insatisfação e vice-versa. Logo, eliminar fatores de insatisfação não necessariamente iria motivar os empregados no seu trabalho.

Estudar e compreender a satisfação das pessoas com o trabalho que realizam se faz necessário, para que as empresas identifiquem elementos em seu contexto responsáveis por esse sentimento, uma vez que o mesmo conduz a comportamentos favoráveis a bom desempenho no trabalho. Assim, um trabalho que gere satisfação, assim como um ambiente que a propicie, ganha em importância em toda e qualquer organização, seja pequena ou grande, pública ou privada.

Azevedo e Medeiros (2012), em sua pesquisa intitulada "Satisfação no trabalho: um estudo de caso na procuradoria-geral de justiça do Rio Grande do Norte", procuraram verificar o grau de satisfação no trabalho, dos servidores na Procuradoria Geral de Justiça do Rio Grande do Norte,

bem como a forma como a organização promove essa satisfação e tiveram como resultados que, de modo geral, os servidores estão satisfeitos, porém foram destacados alguns pontos de insatisfação ou indiferença, que pedem novos projetos de integração, promoção e definição do trabalho, para alcançar maior satisfação no trabalho e a melhoria do desempenho.

Tonetto (2013) objetivou identificar o nível de satisfação no trabalho dos Servidores Públicos Estaduais da Comarca de Catuípe, Rio Grande do Sul, apresentando sugestões de melhorias, se necessário. Em seu estudo intitulado "A satisfação no trabalho: um estudo com os servidores públicos estaduais do poder judiciário de Catuípe – RS" ele encontrou os seguintes níveis de satisfação: colegas de trabalho - encontram-se satisfeitos; com o salário - há insatisfação; com a chefia - encontram-se satisfeitos; com a natureza do trabalho - há indiferença; e, com as promoções - encontram-se insatisfeitos. Já Cerqueira-Santos e Santana (2014) focou o estudo da satisfação na categoria de profissionais do transporte rodoviário em sua pesquisa "Satisfação no trabalho entre profissionais do transporte rodoviário: estudo comparativo entre autônomos e empregados". Os resultados demonstraram que os motoristas relatam grande insatisfação com o trabalho, o que inclui condições básicas (saúde e segurança) e questões de mercado (oferta de cargas, tempo de espera em filas).

No mesmo sentido, Bosco (2014) também teve por objetivo identificar o nível de satisfação dos funcionários de uma indústria de calçados. Utilizando a ferramenta Escala de Satisfação no Trabalho (EST) proposta por Siqueira (2008) em sua pesquisa "Satisfação no trabalho: estudo de caso na SACKE indústria de calçados Ltda através da escala de satisfação no trabalho – EST" ela verificou que os colaboradores estão satisfeitos em quase todos os aspectos analisados, mas que não estão muito satisfeitos com o salário e com as promoções que a empresa realiza. Esse tipo de abordagem pode proporcionar que os grandes administradores das empresas intervenham com medidas para que os funcionários possam apresentar mais níveis de satisfação e conseqüentemente mais motivação para desempenhar as suas funções. Em um exercício mais recente e mostrando um resultado diferente dos evidenciados até o momento, Lima, Zille e Soares (2015) através do instrumento "Um olhar sobre a satisfação no trabalho: estudo em organização multinacional do setor de usinagem no estado de Minas Gerais" revelou que seus funcionários demonstraram indiferença com relação à temática de satisfação no trabalho.

Já Ferreira, *et al* (2016), utilizando o Modelo teórico de Satisfação no Trabalho (LOCKE, 1976), identificou que os docentes estão parcialmente satisfeitos com o trabalho indicando a necessidade de uma gestão que minimize as limitações físicas no ambiente laboral e favoreça o diálogo e a participação nas decisões. Em seu estudo "Satisfação no trabalho de docentes de ensino superior na área da saúde" ele não só mediu o nível de satisfação como também identificou as necessidades mais almejadas pelos colaboradores da organização em questão.

Nesse sentido, e com o intuito de ser mais uma ferramenta de melhoria para a organização estudada seguindo a linha de pesquisa dos autores anteriores, o presente trabalho visa analisar o nível de satisfação de trabalho dos colaboradores das empresas que compõem o Grupo WT.

1.1. Caracterização da Empresa

A empresa WT Comércio e Distribuição Ltda, cuja logomarca foi criada a partir das iniciais dos nomes de seus diretores fundadores, foi pensada com a intenção de fornecer produtos para o setor público. A parceria com distribuidoras foi necessária para que a empresa pudesse atender com a qualidade que o mercado merecia e exigia e dentro de pouco tempo o catálogo de distribuidores de marcas fortes só aumentava. Com isso, mais clientes de setores públicos e também privados foram incorporados na carteira da empresa. Em 2004 visualizaram a entrada no mercado de outro ramo empresarial e fundaram a 3A Locadora Ltda., empresa do ramo de locação de veículos. Inaugurada em 26 de outubro de 2007 a WT Distribuidora e a 3A Locadora dividiram o mesmo terreno e foram construídas lado a lado.

A viabilização de novas empresas em novos segmentos foi aflorando e para aproveitar

oportunidades foi criada a RM CAR em 2011, atualmente renovada e com o nome de 3A Seminovos, comercializando veículos seminovos e a Nutrir Saúde Store, atendendo o mercado de suplementação nutricional para adultos e crianças. Uma mudança de estratégia de gestão fez com que o ano de 2013 fosse marcado significativamente para os diretores fundadores e para as empresas já formadas por eles: a criação do Grupo WT. O reposicionamento do mercado traz uma gestão integrada de negócios para que o padrão de qualidade nos serviços e produtos entregues no mercado fosse mantida. No mesmo ano, foi também incorporada ao grupo a empresa franqueada no ramo de móveis e decoração Saccaro. Recentemente, em abril de 2016, a WT Distribuidora abriu uma filial na cidade Eusébio (CE) para atender a demanda de clientes daquela região. O crescimento da empresa, de acordo com seus diretores, segue a linha das necessidades dos clientes e do mercado, bem como a visualização de negócios em outras regiões detectadas por seus colaboradores.

Sua política de qualidade envolve compromissos, como superar as necessidades e expectativas dos clientes, através da melhoria contínua do sistema de gestão, e atendimento às normas internas e externas aplicáveis ao serviço de distribuição de produtos, obter lucratividade visando o desenvolvimento da empresa e o retorno do investimento e contribuir para a qualidade de vida e o desenvolvimento profissional de seus colaboradores. Possui a visão de liderança e reconhecimento no mercado em que atua, bem como visa ser a melhor distribuidora e prestadora de serviços, pelo alto nível de competência dos seus membros, pela satisfação dos seus clientes e pela excelência de gestão. E finalmente, como princípios e valores, seus colaboradores são norteados através de ética, competência, comprometimento, inovação, qualidade, transparência, visão sistêmica e satisfação do cliente.

Atualmente, o Grupo WT é formado por 5 (cinco) empresas – WT Distribuidora, 3A Locadora, 3A Seminovos, Nutrir Saúde Store e Saccaro - e aproximadamente 205 (duzentos e cinco) colaboradores atuando em várias regiões do Rio Grande do Norte e Ceará, sendo considerada uma das líderes do ramo de distribuição do Estado do Rio Grande do Norte. Segundo seus fundadores, para se trabalhar no Grupo WT o colaborador precisa ter iniciativa, humildade, força de vontade e comprometimento.

2. Metodologia

O presente trabalho objetivou analisar a satisfação no trabalho dos funcionários do Grupo WT em Natal/RN e na filial da WT Distribuição e Serviços, localizada em Eusébio/CE.

2.1. População e amostra

A população dessa pesquisa compreendeu os funcionários do Grupo WT. O efetivo é constituído por colaboradores das cinco empresas que pertencem ao grupo (Nutrir Saúde Store, Sacarro, WT Distribuição e Serviços, 3A Seminovos e 3A Locadora), contabilizando um total aproximado de 205 funcionários, distribuídos em 27 cargos.

Neste estudo a amostra (não probabilística por conveniência) ficou composta por 117 colaboradores que se mostraram solícitos a responder a Escala de Satisfação no Trabalho (EST) proposta Siqueira (2008), a qual foi usada para o presente estudo como instrumento de coleta.

2.2. Instrumento de coleta

Utilizou-se como instrumento de coleta a Escala de Satisfação no Trabalho –EST, elaborada por Siqueira (2008), além de questões sócio demográficas para caracterização da amostra. Foram utilizados os seguintes tipos de variáveis: variável ordinal, para resposta aos itens/dimensões, tipo Likert, variando de 1 a 7 (do totalmente insatisfeito à totalmente satisfeito); variável nominal (sexo, escolaridade, estado civil) e variável numérica intervalar (tempo de serviço e faixa etária). Não foram coletadas informações acerca do cargo do entrevistado para que não ocorresse a possibilidade de identificação do colaborador. O instrumento foi aplicado pela

própria pesquisadora.

A EST é uma medida multidimensional, construída e validada no Brasil, após o estudo e participação de 287 trabalhadores e tem como objetivo, segundo Siqueira (2008, p. 268), de "avaliar o grau de contentamento do trabalhador frente a cinco dimensões do seu trabalho".

Para a apuração dos *escores* médios de cada dimensão Siqueira (2008) orienta que seja realizada uma escala de 7 pontos (1 = totalmente insatisfeito; 2 = muito insatisfeito; 3 = insatisfeito; 4 = indiferente; 5 = satisfeito; 6 = muito satisfeito; 7 = totalmente satisfeito) dos itens da EST, sendo somados os resultados obtidos e divididos pela quantidade de formulários respondidos. Pela EST ser uma medida multidimensional, deverá ser levantado 05 (cinco) *escores* médios, um para cada dimensão.

Para a interpretação dos resultados, Siqueira (2008, p.271) ainda propõe que "...quanto maior o valor do *escore* médio, maior será o grau de contentamento ou satisfação do empregado com aquela dimensão do seu trabalho". Dessa forma os resultados foram analisados de acordo com a Tabela 01:

Tabela 01
Valores *escore* médio para interpretação de resultados da EST.

Valor <i>Escore</i> Médio	Interpretação
Entre 1 e 3,9	Insatisfação
Entre 4 e 4,9	Estado de indiferença (nem satisfeito, nem insatisfeito)
Entre 5 e 7	Satisfação

Fonte: Siqueira (2008).

2.3. Modo de análise dos dados

Os dados foram tabulados em planilha Excel, da qual geraram-se médias com base na EST, o que permitiu a elaboração de gráficos, seguindo os parâmetros propostos por Siqueira (2008), conforme acima descritos acima.

2.4. Coleta de dados

A coleta se deu presencialmente nos dias 02 e 03 de junho e em formato online (Google Forms) no período de 05 a 07 de junho. Foi realizado também um teste piloto, aplicado no dia 29 de maio do ano de 2017.

O estudo piloto para este trabalho foi realizado com 05 (cinco) colaboradores da unidade, sendo 01 (um) com escolaridade mínima de pós-graduação, 01 (um) com ensino superior completo, 01 (um) com ensino superior incompleto, 01 (um) com ensino médio completo e 01 (um) com ensino médio incompleto. O estudo piloto foi realizado com sucesso e sem dúvidas dos colaboradores acerca de motivo de aplicação, instruções de preenchimento e entendimento das questões.

3. Resultados

A apuração dos dados evidenciou uma amostra com predominância masculina de 72,65% dos respondentes, com idade entre 30 e 40 anos (44,44%), porém muito próximo da quantidade de funcionários que têm entre 18 e 30 anos (41,88%). A maioria dos participantes é casada, com

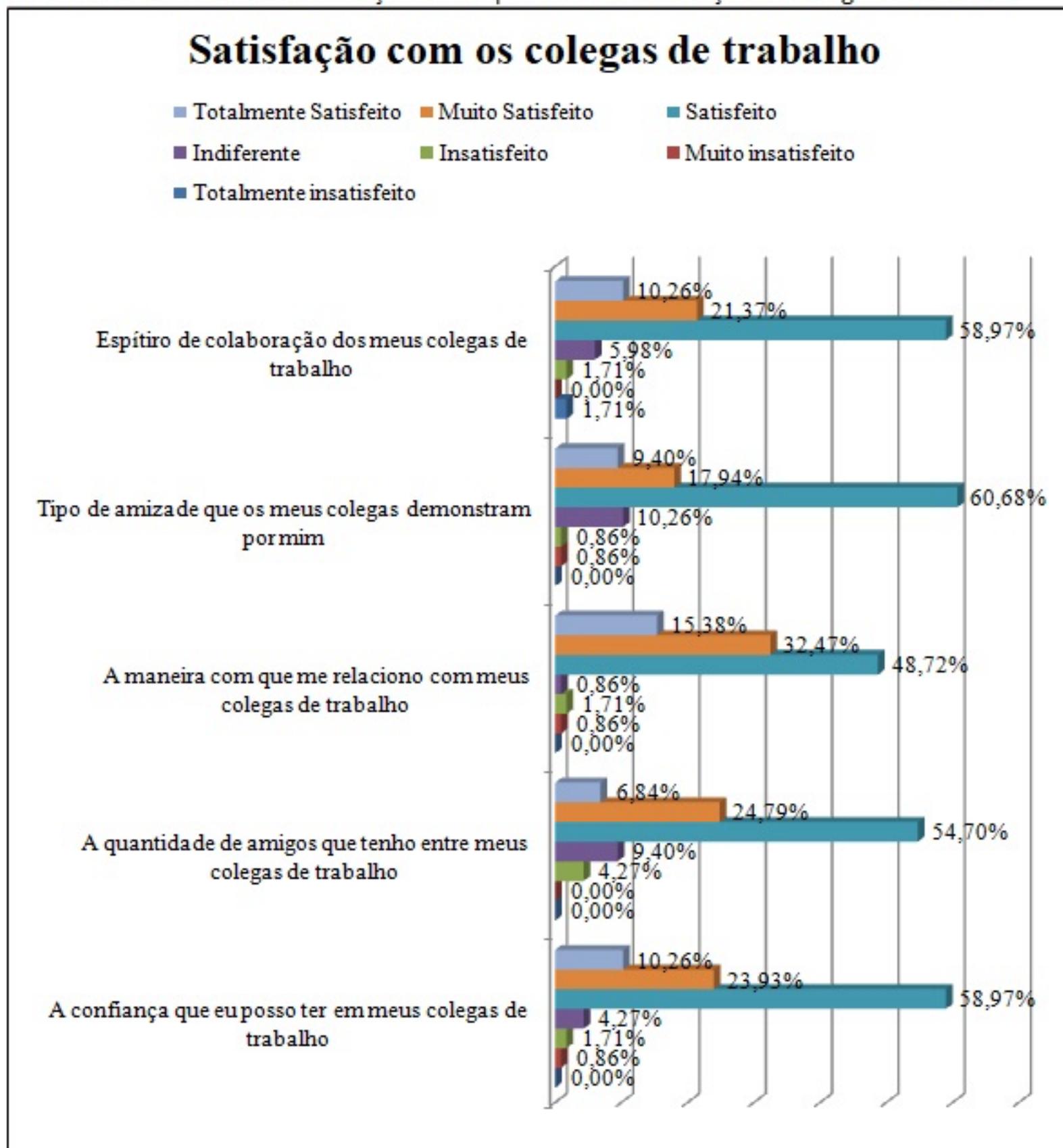
52,14%. Com relação ao tempo de empresa, a maioria dos respondentes fazem parte da organização há 02 (dois) anos ou menos, totalizando 46,15% da amostra global. Por fim, o nível de escolaridade dos participantes da pesquisa revela que a maioria dos respondentes (37,61%) possuem ensino médio completo, com 20,51% de ensino superior completo logo após e em seguida ensino superior incompleto (13,67%) fechando os 3 maiores grupos da amostra.

Feita a caracterização da amostra, seguem as descrições e análises de cada um dos fatores medidos pela EST, configurando o nível de satisfação dos funcionários da empresa em tela.

3.1. Colegas de trabalho

Conforme mostra o Gráfico 01, os colaboradores do Grupo WT encontram-se satisfeitos, em sua maioria, com os colegas de trabalho. Em todas as indagações, os mesmos demonstraram satisfação, muita satisfação ou satisfação total em estar dividindo o ambiente de trabalho com os seus colegas. Poucos foram os percentuais para insatisfação. Tendo o nível "Satisfeito" como o destaque desta dimensão, pode-se verificar que o espírito de colaboração dos colegas de trabalho somou 58,97% do resultado, já o tipo de amizade que os colegas demonstram evidenciou 60,68%, a forma de relacionamento entre eles teve um resultado de 48,72%, a quantidade de amigos que possuem dentro do ambiente de trabalho revelou 54,70% de satisfação dos respondentes e a confiança entre eles resultou em 58,97% dos casos.

Gráfico 01 – Percentual de satisfação dos respondentes com relação aos colegas de trabalho.



Fonte: Dados da pesquisa.

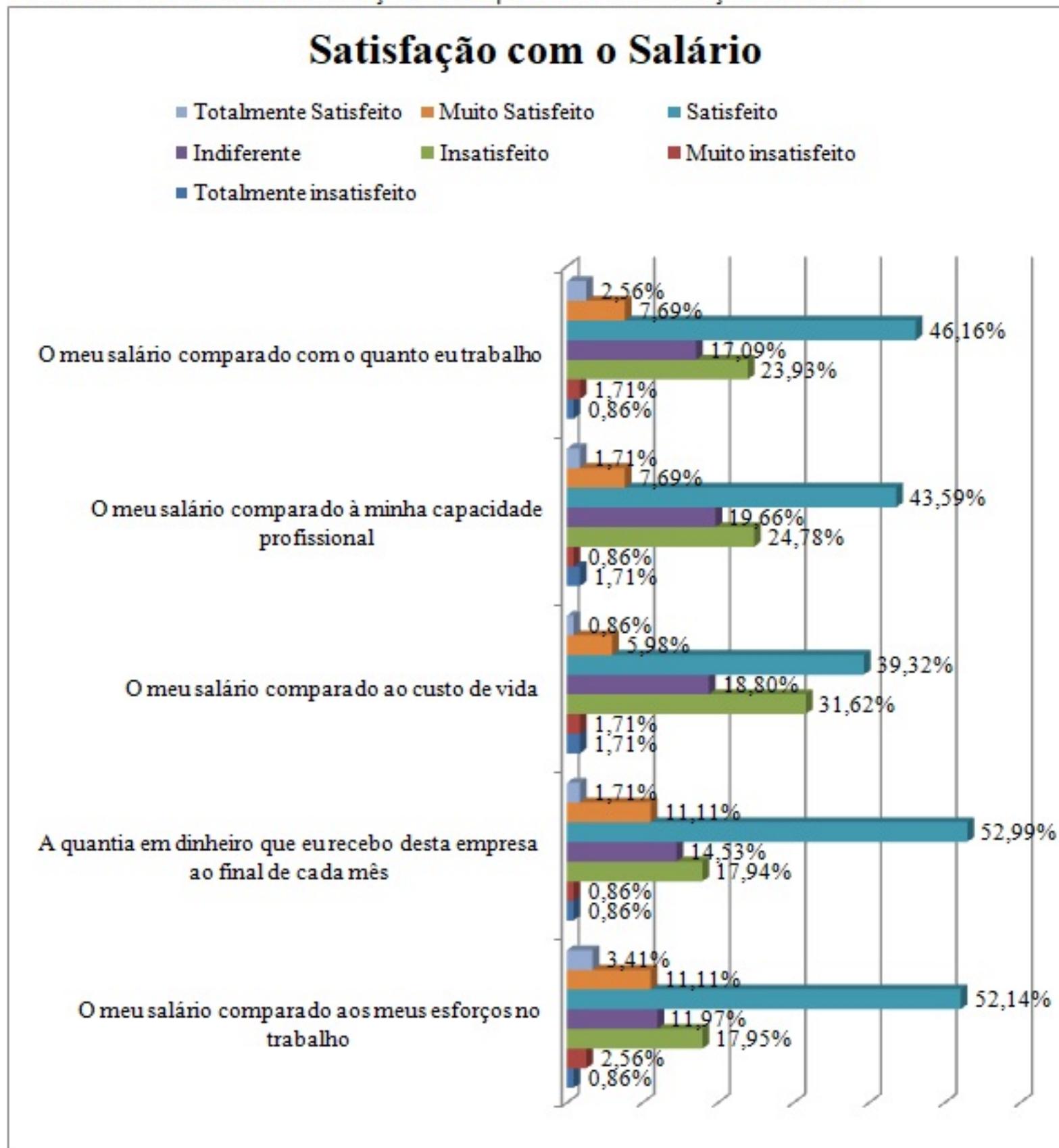
3.2. Salário

Analisando o Gráfico 02, pode-se afirmar que os colaboradores encontram-se satisfeitos com o salário que recebem do Grupo WT. A variável "Satisfeito" foi, mais uma vez, destaque desta dimensão que, se somados ao "Totalmente Satisfeito" e "Muito Satisfeito" totalizam mais de 50% dos colaboradores que responderam a pesquisa, com exceção do quesito custo de vida, que somam menos que esse percentual. Nesta dimensão, a variável destaque foi o salário comparado com a quantidade de trabalho, com 46,16% da satisfação dos colaboradores. 43,59% representa a interpretação de que o salário é compatível com a capacidade profissional, 52,99% deles percebem que a quantia em dinheiro que recebem da empresa ao final de cada mês corresponde com o seu cargo ocupado e a satisfação dos salários para a

quantidade de esforço realizado somam 52,14%. No quesito salário comparado ao custo de vida, a satisfação dos funcionários somou 39,32%, porém teve o maior índice de insatisfação de todas as dimensões, com 31,62% das avaliações.

Esta dimensão também foi a que mais gerou a insatisfação dos funcionários, com percentuais consideráveis na variável "Insatisfeito".

Gráfico 02 – Percentual de satisfação dos respondentes com relação ao salário.



Fonte: Dados da pesquisa.

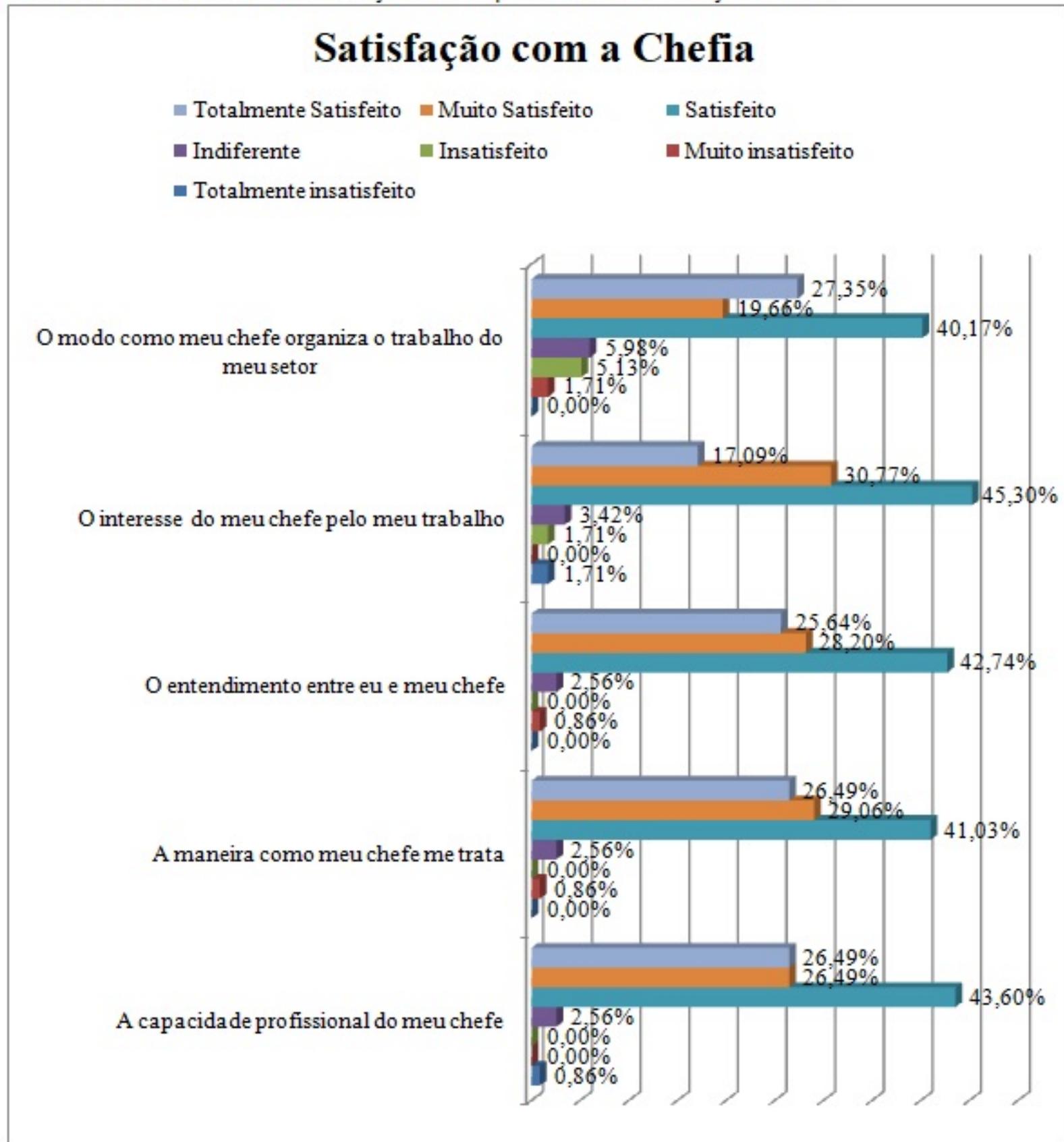
3.3. Chefia

Na dimensão chefia, o Gráfico 3, revela uma satisfação geral dos colaboradores, com poucos índices revelando insatisfação. "Satisfeito", "Muito Satisfeito" e "Totalmente Satisfeito" somados, possuem mais de 90% da avaliação dos colaboradores, com exceção do modo como

o chefe organiza o trabalho, que somam 87,18% do percentual total. Seguindo a linha de opiniões dos colaboradores, "Satisfeito" continua sendo a variável destaque desta dimensão, com 45,30% para o interesse do chefe pelo trabalho dos subordinados, 42,74% de entendimento entre eles, 41,03% descrevendo a maneira como o chefe trata seus funcionários, 43,60% deles estão satisfeitos com a capacidade técnica dos seus chefes e 40,17% sentem-se bem com o modo como o seu chefe organiza o trabalho dos seus setores.

Ao contrário da dimensão salário, esta dimensão teve os maiores percentuais para as variáveis "Totalmente Satisfeitos" e "Muito Satisfeito", demonstrando que a empresa se preocupa em colocar chefes capacitados e que conseguem lidar com os seus subordinados no comando dos setores.

Gráfico 03 – Percentual de satisfação dos respondentes com relação à chefia.

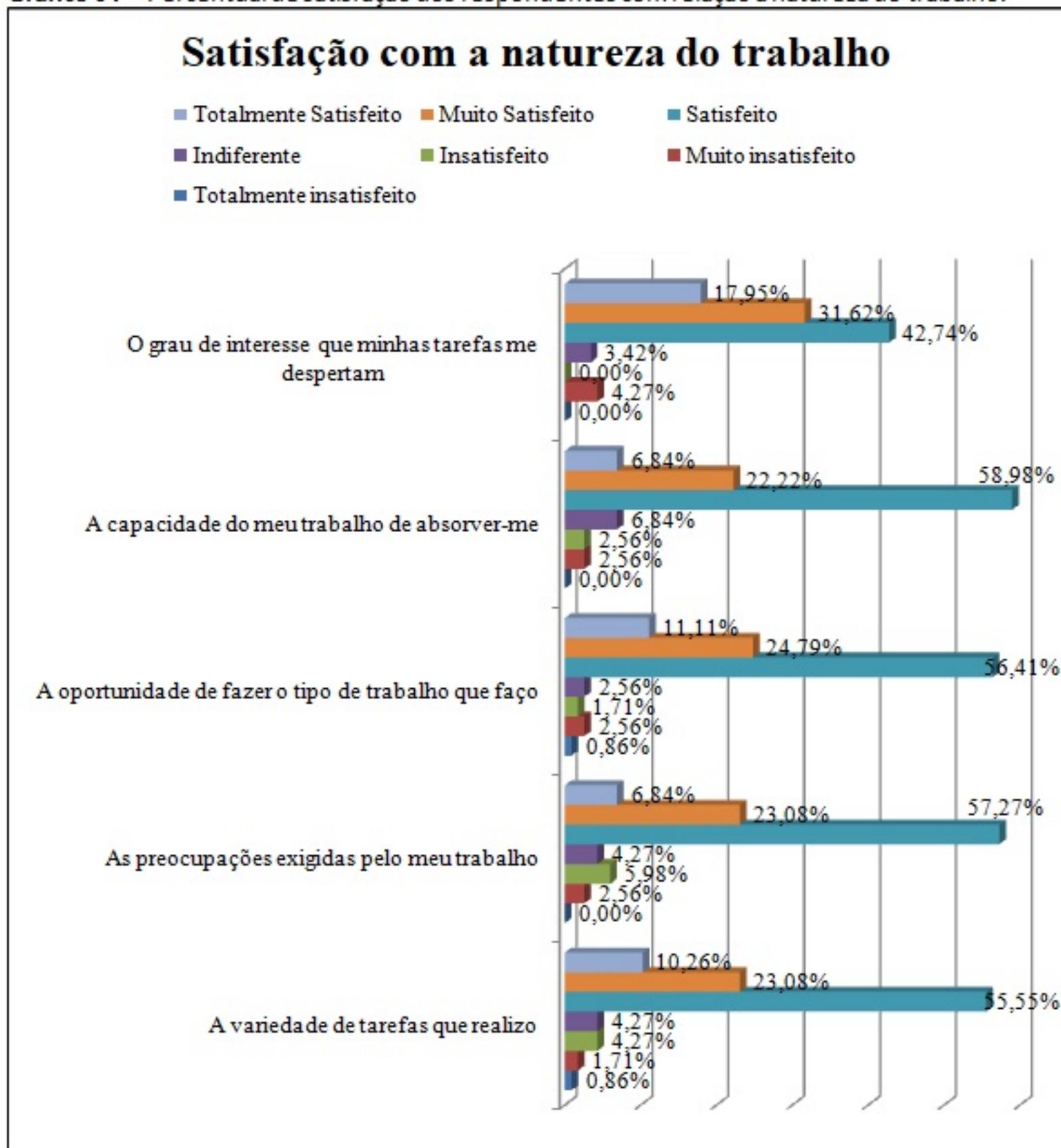


Fonte: Dados da pesquisa.

3.4. Natureza do trabalho

O Gráfico 4 mostra que a variável "Satisfeito" possui a maior quantidade de opiniões, seguida por "Muito Satisfeito" e "Totalmente Satisfeito". Da variável destaque, se evidencia os percentuais, sendo 42,74% para o grau de interesse que as tarefas despertam nos colaboradores, 58,98% a capacidade do trabalho em absorvê-los, 56,41% estão satisfeitos com o tipo de trabalho que fazem, 57,27% trabalham bem as preocupações exigidas pelas suas tarefas e, por fim, 55,55% deles lidam bem com a variedade de tarefas que realizam.

Gráfico 04 – Percentual de satisfação dos respondentes com relação à natureza do trabalho.



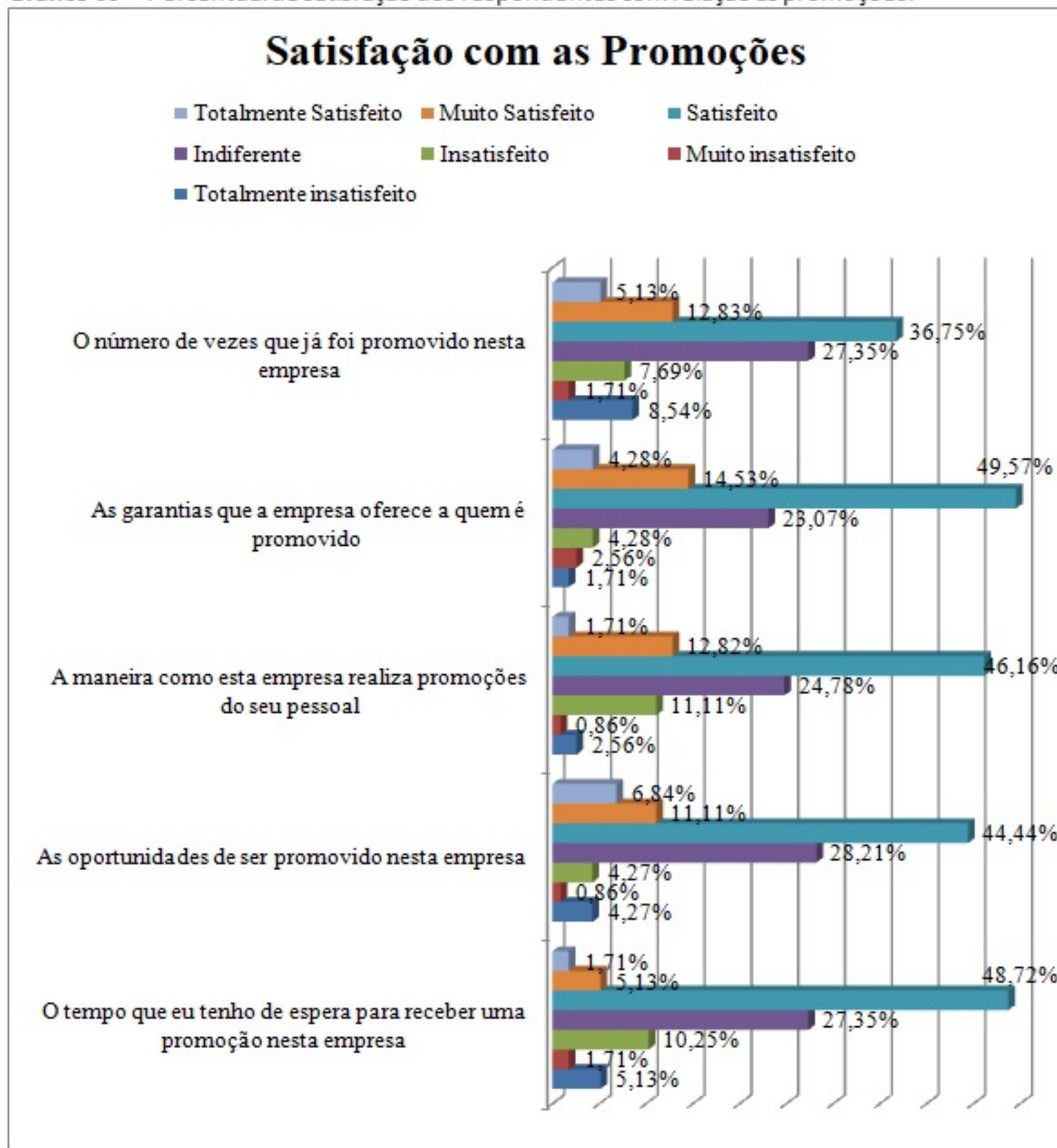
Fonte: Dados da pesquisa.

3.5. Promoções

Para a análise da última dimensão traz-se o Gráfico 05, que mostra os resultados coletados dos colaboradores com relação às promoções que a empresa oferece. Confirmando a satisfação geral dos colaboradores perante as dimensões analisadas, a variável "Satisfeito" teve o melhor percentual com relação as demais. Citando os resultados da variável em destaque temos que o número de vezes que o funcionário respondente já foi promovido na empresa foi de 36,75% do percentual, as garantias que a empresa oferece a quem é promovido aparece com 49,57% do total, a maneira como esta empresa realiza promoções do seu pessoal traz 46,16% das respostas, as oportunidades de ser promovido na empresa soma 44,44% perante das demais e o tempo de espera de um colaborador para ser promovido tem 48,72% das opiniões.

Como curiosidade para esta dimensão pode-se facilmente verificar que a variável "Indiferente" foi, de longe, a que mais teve percentuais consideráveis perante as demais. A variável "Totalmente Insatisfeito" foi, por muitas vezes, votada.

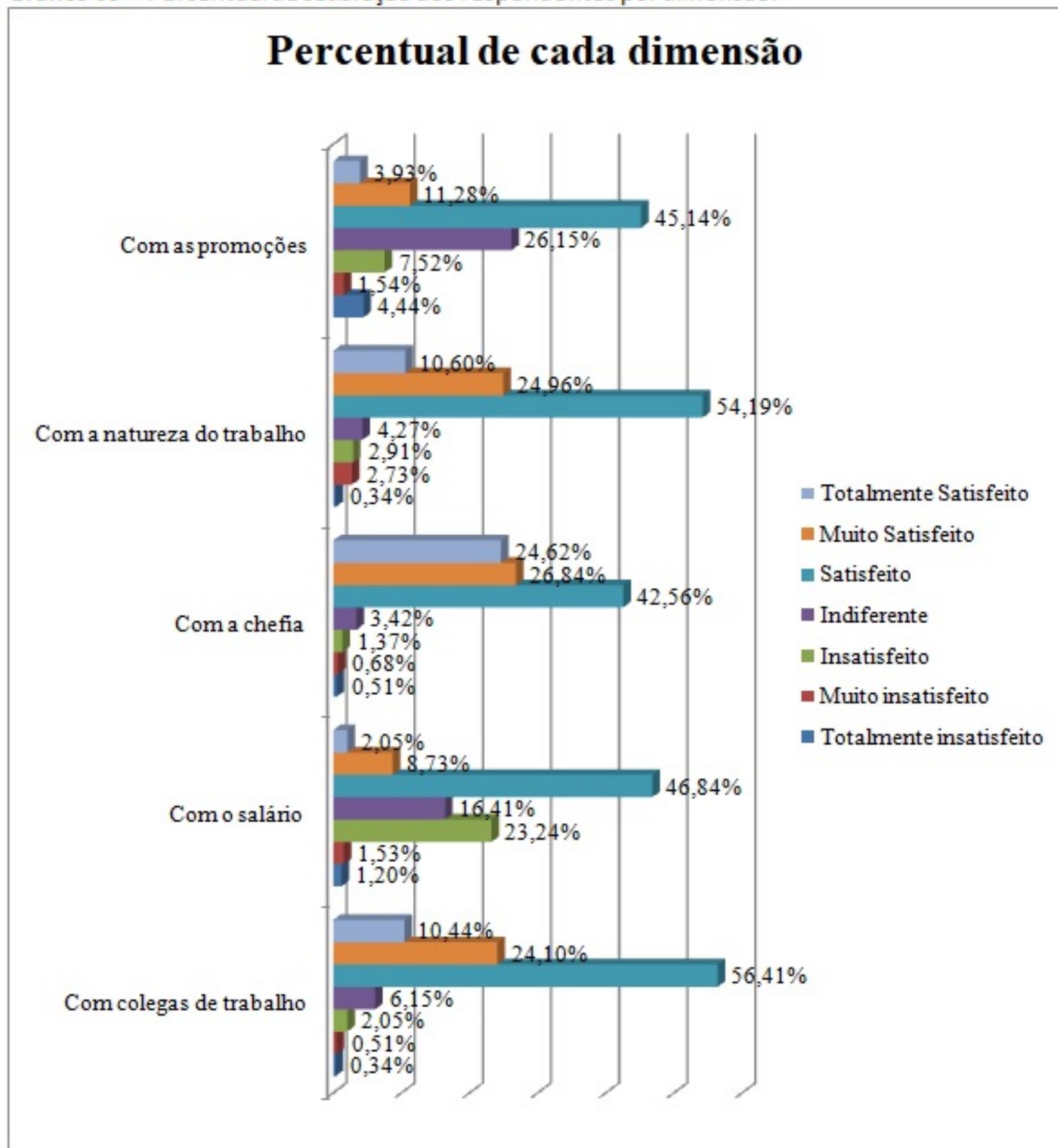
Gráfico 05 – Percentual de satisfação dos respondentes com relação às promoções.



3.6. Média das dimensões

Para melhor entendimento dos resultados, se fez necessário a junção das variáveis de satisfação em um único gráfico, possibilitando uma análise em conjunto. Assim, confirmando o resultado da análise de dados realizada por cada dimensão em separado, podemos perceber, no Gráfico 06, que os colaboradores encontram-se satisfeitos com as 05 (cinco) dimensões analisada, sendo elas: colegas de trabalho, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções. Realizando uma escala decrescente da variável destaque ("Satisfação"), percebemos que colegas de trabalho é o motivo da maior satisfação dos colaboradores do Grupo WT, seguida de natureza de trabalho, salário, promoções e por último, chefia. Ao somarmos as variáveis de satisfação ("Totalmente Satisfeito", "Muito Satisfeito" e "Satisfeito") gera-se uma nova análise e, conseqüentemente, uma nova escala decrescente, com chefia passando a ser o principal motivo da maior satisfação dos colaboradores, seguida de colegas de trabalho, natureza do trabalho, promoções e, por último, salário.

Gráfico 06 – Percentual de satisfação dos respondentes por dimensão.



Fonte: Dados da pesquisa.

Com relação aos resultados da pesquisa no Grupo WT, foram apurados os seguintes resultados de *escore* médios, descritos na Tabela 02:

Tabela 02
Escore médio da satisfação dos colaboradores do Grupo WT por dimensão.

Dimensões da Satisfação no Trabalho	<i>Escore</i> Médio
Satisfação com os colegas	5,3
Satisfação com o salário	4,4

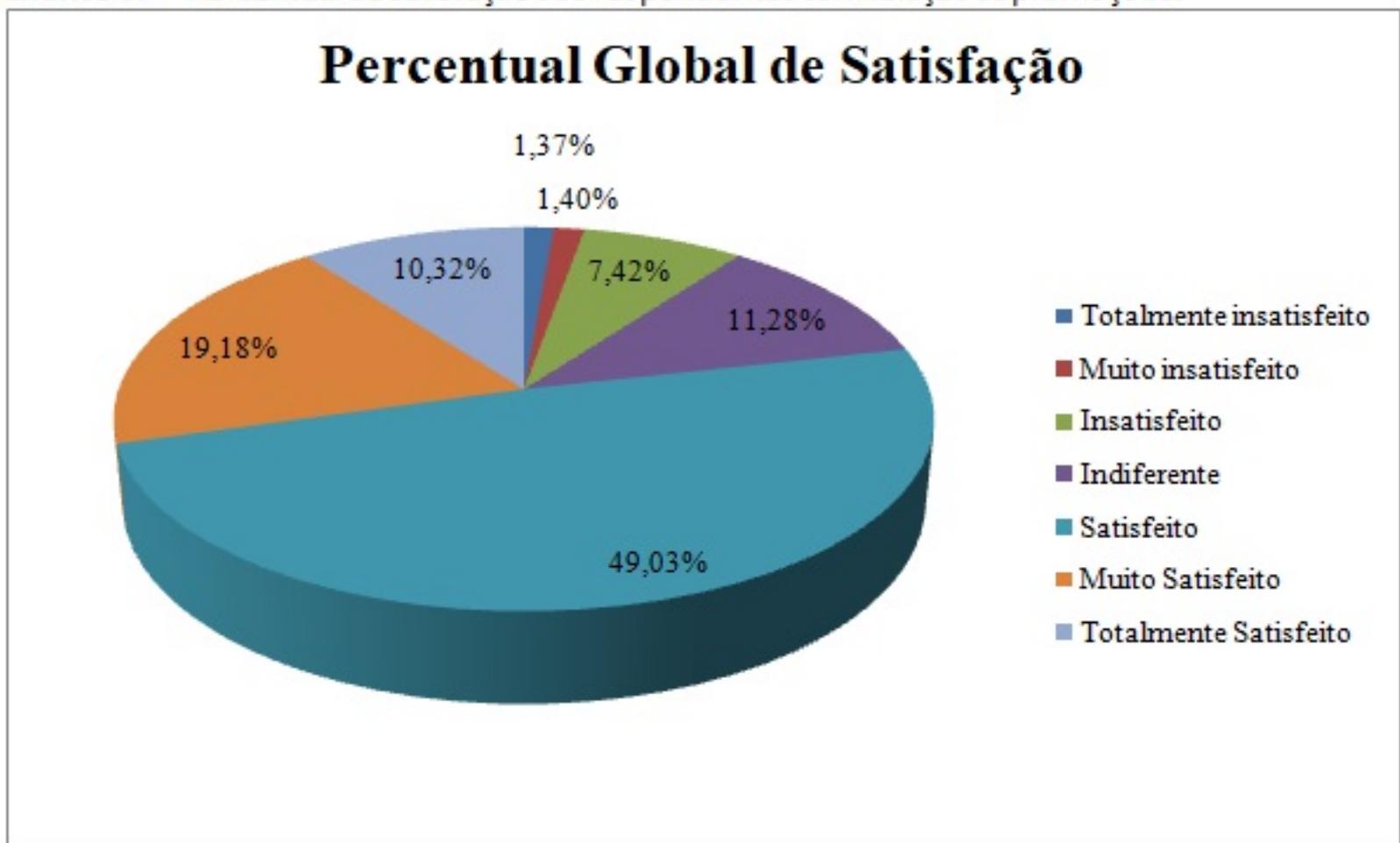
Satisfação com a chefia	5,7
Satisfação com a natureza de trabalho	5,2
Satisfação com as promoções	4,5

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 02 mostra que com relação aos colegas de trabalho, chefia e natureza de trabalho, os funcionários do Grupo WT encontram-se em estado de satisfação. Já com relação ao salário e promoções, eles encontram-se em estado de indiferença, ou seja, não estão satisfeitos, nem insatisfeitos.

3.7. Percentual global

Gráfico 07 – Percentual de satisfação dos respondentes com relação às promoções.



Fonte: Dados da pesquisa.

A última análise foi feita através da média de satisfação geral, denominada de satisfação global. O Gráfico 07 evidencia o percentual geral dos colaboradores com relação as dimensões e variáveis, mostrando que 49,03% dos funcionários do Grupo WT encontram-se satisfeitos com a empresa, seguidos de 19,18% de muito satisfeitos e 10,32% de totalmente satisfeitos. Essa soma revela 78,53% de satisfação geral. Insatisfeitos contam com 7,42% das opiniões, seguidos de 1,40% de muito insatisfeitos e 1,37% de totalmente insatisfeitos. Essa soma revela 10,19% dos respondentes. Os que se revelaram indiferentes às dimensões estudadas somam 11,28%.

4. Conclusões

Em uma economia oscilante muitos aceitam cargos que não remunerem o suficiente de acordo com a sua qualificação, ou que simplesmente não gostem das tarefas que exercem. Tanto para a empresa como para o funcionário isso se torna ruim, pois a primeira deixa de ganhar interesse, esforço, criatividade, engajamento e evolução do profissional para crescimento contínuo da instituição e o segundo exerce uma atividade em que não há motivação, logo o mesmo não dará o seu melhor.

Funcionários não satisfeitos ou insatisfeitos não exercem bem a função que a empresa deseja. A organização que valoriza o seu funcionário e se preocupa com o bem estar de seus colaboradores deve possuir uma equipe de gestão de pessoas e/ou recursos humanos que tenha como objetivo sempre procurar saber as opiniões de seus funcionários a respeito de quais motivos possam não estar satisfeitos com a empresa. Um conjunto de fatores, como salário, chefia, natureza de trabalho, colegas de trabalho e promoções, aparecem como uma opção de avaliação de seus colaboradores, importando serem verificados para que se tenha uma ideia de quão satisfeitos eles estão com a empresa e suas atividades diárias. Com a análise dos dados coletados pôde-se traçar um perfil dos colaboradores, perceber uma definição dos mesmos em relação às dimensões estudadas e identificar sua percepção em relação à satisfação com o Grupo WT. Os resultados relacionados com as dimensões colegas de trabalho e chefia demonstraram que quase totalidade dos colaboradores é de satisfeitos a totalmente satisfeitos quando se trata de convivência com os outros funcionários da organização.

A dimensão natureza do trabalho também mostrou bons índices para satisfação dos funcionários, o que pode indicar que os cargos estão de acordo com a capacidade profissional de cada um e que eles desempenham as suas tarefas por gostarem de fazê-las. Os maiores percentuais de insatisfação com relação a essa dimensão diz respeito às preocupações que as tarefas exigem e a variedade delas. O interessante para a empresa seria um bom trabalho da chefia perante esses colaboradores com as dúvidas, sanando-as sempre que necessário, não deixando que as preocupações com as exigências atrapalhem o seu desempenho nas tarefas, e em se tratando da variedade delas, não deixar que haja sobrecarga de trabalho num único funcionário. Indagações a respeito da realização do trabalho podem gerar funcionários não satisfeitos no futuro.

Por fim, as dimensões salário e promoções também demonstraram a satisfação dos funcionários, porém também são as que mais provocam a insatisfação e indiferença dos colaboradores do grupo de empresas estudado. Este resultado pode estar diretamente ligado a uma possível falta de conhecimento que os funcionários, tanto os novatos como os com mais tempo de empresa, possuem com relação ao plano de cargos e salários da empresa. De uma maneira geral, e após análise das médias geradas por cada dimensão e *escores* globais, pode-se afirmar que os colaboradores do Grupo WT estão satisfeitos com a empresa com relação às 05 (cinco) dimensões estudadas. Isto pode ser um bom indicador de que o grupo se preocupa com o bem estar de seus colaboradores, garantindo uma boa condição de trabalho e qualidade de vida aos mesmos.

Referências bibliográficas

AZEVEDO, A. J. D., e MEDEIROS, M. da P. M. de (2012). Satisfação no trabalho: um estudo de caso na procuradoria-geral de justiça do Rio Grande do Norte. *Revista Eletrônica Machado Sobrinho*, ed.6, art.2, 18f.

BOSCO, M. D. (2014). Satisfação no trabalho: estudo de caso na SACKE indústria de calçados Ltda. Através da escala de satisfação no trabalho – EST. 96f. Estágio Supervisionado (Graduação em Administração) – *Faculdade de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis*, Universidade de Passo Fundo.

CERQUEIRA-SANTOS, E.; SANTANA, M. V. M. de. (2014). Satisfação no trabalho entre profissionais do transporte rodoviário: estudo comparativo entre autônomos e empregados. *Revista de Psicologia*, 5, 1, 109-120.

FERREIRA, A. C. M. et al. (2016). Satisfação no trabalho de docentes de ensino superior na área da saúde. *Saúde & Ciência em Ação*, 2, 1, 01-18.

HERZBERG, Frederick (1968). One more time: how do you motivate employees?. *Review Business*, Harvard, January-February, pp.53-62.

LIMA, A. J.; ZILLE, L. P.; SOARES, M. G. (2015). Um olhar sobre a satisfação no trabalho: estudo em organização multinacional do setor de usinagem no estado de Minas Gerais. *Gestão & Planejamento*, 16, 3, 310-325.

MARTINEZ, M. C., e PARAGUAY, A. I. B. B. (2003). Satisfação e saúde no trabalho – aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 6, 59-78,

Citação no texto (Martinez e Paraguay, 2003, p. 59)

REGIS, L. F. L. V., e PORTO, I. S. (2011). Necessidades humanas básicas dos profissionais de enfermagem: situações de (in)satisfação no trabalho. *Rev. Esc. Enfermagem USP*, 45(2), 334-341.

Citação no texto (Regis e Porto, 2011, p. 335)

ROBBINS, S. P (2005). *Comportamento Organizacional*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.

Citação no texto (Robbins, 2005, p. 66, p. 70)

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. (2011). *Comportamento Organizacional*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.

Citação no texto (Robbins, 2011, p. 196, p. 201))

RUEDA, F. R. M., SANTOS, A. A. A. dos, LIMA, R. C. de. (2012) Relação entre satisfação no trabalho e clima organizacional: um estudo com trabalhadores. *Boletim de Psicologia*, LXII(137), 129-140.

Citação no texto (Rueda, Santos e Lima, 2012)

SIQUEIRA, M. M. M. (cols) (2008). *Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Porto Alegre: Artmed.

Citação no texto (Siqueira, 2008, p. 271)

SUEHIRO, A. C. B., et al. Vulnerabilidade ao estresse e satisfação no trabalho em profissionais do programa de saúde da família. *Boletim de Psicologia*, LVIII(129), 205-218.

Citação no texto (Suehiro, et al, 2008)

TONETTO, R. C. Z. (2013). A satisfação no trabalho: um estudo com os servidores públicos estaduais do poder judiciário de Catuípe –RS. 57f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Administração) – *Departamento de Ciências Administrativas, Contábeis, Econômicas e da Comunicação*, Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul.

WT DISTRIBUIDORA. (2017). *Nossa história*. Disponível em:

<<http://www.wtlda.com.br/empresa.php>>.

_____. *Manual da Qualidade (2015)*: documento com reprodução gráfica sujeita a autorização da empresa.

1. Departamento de Ciências Sociais Aplicadas. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Bacharel em Administração (programa do departamento de administração). araujo_isabelle@hotmail.com

2. Professor Adjunto da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Departamento de Administração e Programa de Pós Graduação em Gestão Pública. antonioalvesfil@gmail.com

