

A SATISFAÇÃO DO MANUTENTOR NA ÁREA INDUSTRIAL: O CASO EM UMA INDÚSTRIA FRIGORÍFICA

THE MAINTAINER'S SATISFACTION IN THE INDUSTRIAL AREA: THE CASE IN A SLAUGHTERHOUSE INDUSTRY

Luiz Cesar dos Santos Lima¹; Guataçara dos Santos Junior¹;
Piraju Borowski Mendes²; Jackson André Munhoz¹

¹Universidade Tecnológica Federal do Paraná –UTFPR– Paraná – Brasil cesar@utfpr.edu.br;
guata@utfpr.edu.br; jackson.munhoz17@gmail.com

²Ministério da Defesa - Exército Brasileiro, Comando Militar do Sudeste professorpiraju@hotmail.com

Resumo

Um dos fatores para o crescimento de uma empresa nos dias atuais, onde a competição do mercado global é acirrada, é a satisfação dos colaboradores no dia-a-dia de seu ambiente de trabalho. Sendo assim as empresas buscam um ambiente de trabalho agradável e ao mesmo tempo produtivo. Isso pode ocorrer com qualidade de vida no trabalho e maior atenção aos anseios dos trabalhadores. Esta investigação busca estudar e analisar a satisfação no trabalho de mecânicos e eletricitas industriais em uma empresa frigorífica na região dos Campos Gerais no Estado do Paraná. Através de ferramenta metodológica (escala de Likert) procurou-se levantar pontos que estão ligados à satisfação das pessoas no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Satisfação no trabalho, Gestão de pessoas e Motivação.

1 Introdução

Devido à grande competitividade do mercado atual, a tendência das empresas é a busca contínua da melhoria da qualidade de seus produtos e serviços. Nas últimas décadas, a maioria das ações organizacionais tem tido foco para a satisfação dos consumidores (os clientes externos), buscando atender as necessidades de consumo e principalmente, antecipar e superar suas expectativas. O aumento de esforços na direção da satisfação dos seus próprios funcionários (os clientes internos) - que não são mais vistos como simples mão-de-obra, mas como colaboradores ou parceiros – também colabora com a melhoria de produtos e serviços. Neste ideal, essas administrações têm buscado gerar comprometimento, expectativa, motivação e satisfação nos empregados, fatores estes, que podem afetar os processos organizacionais, a qualidade do produto/serviço e a produtividade esperada.

Ao se falar em qualidade e produtividade, pode-se destacar uma parte importante em todo o processo industrial: a área da Manutenção Industrial, a qual tem a importante função de manter o sistema organizacional em funcionamento. O mau funcionamento ou a má administração nessa área organizacional coloca em risco todo o do processo produtivo.

A função manutenção, derivada do latim *manus tenere*, que significa manter o que se tem, aparece na história humana, desde que teve início o manuseio de instrumentos de produção. Na revolução industrial, no final do século XVIII, a sociedade se incrementou no que se refere à capacidade de produzir bens e consumo e trabalhar com novas idéias de maquinários. No século XX, foram grandes os avanços no campo da tecnologia e ciência, cada vez mais rápidas e eficientes com grande impacto no meio ambiente do homem, fazendo com que o mesmo tenha que se superar nas suas atividades e conhecimentos.

Neste aspecto, segundo Carvalho e Kardec (2002), o trabalho está sendo enobrecido e cada vez mais o pessoal da área de manutenção precisa estar qualificado e equipado para evitar falhas e não para corrigi-las. A presença de equipamentos sofisticados e de alta produtividade aumentaram a exigência de disponibilidade desses equipamentos e os custos de inatividade ou de sub-atividade se tornaram altos.

Visando a preparação para estes desafios do mundo atual, o setor de manutenção não pode ser encarado apenas como mais uma parte do processo e deve ser objeto de planejamento em todos os seus aspectos de controle.

Muitas empresas estão conscientes dos desafios da função de manutenção e programam políticas ou estratégias para fazer dela uma função com a mesma importância que outras funções organizacionais, ou seja, a função manutenção é parte integrante das estratégias que a organização deve planejar para ser a melhor.

Considerar a manutenção somente como uma função tática e operacional é ter uma visão míope (TSANG, 1998). Também tem uma dimensão estratégica visando aspectos como: definição da concepção da manutenção, gestão dos recursos à disposição da função, elaboração de programas de manutenção, melhoramento das capacidades dos colaboradores, aumento do desempenho dos equipamentos e obtenção da tecnologia necessária para manter os bens durante sua vida útil.

A atenção para as áreas de manutenção passou a ter mais importância, a partir do momento em que os gestores perceberam que esta estava intimamente ligada aos resultados esperados pelas organizações. Pequenas paradas no processo produtivo, dependendo do momento em que ocorre, podem significar prejuízos relevantes, comprometendo diretamente os resultados esperados. Referindo-se à manutenção (KARDEC e NASCIF, 2001) relataram que “a manutenção, para ser estratégica precisa estar voltada para os resultados empresariais da organização, tornando-a eficaz:

ou seja, não basta apenas reparar tão rápido quanto possível, mas é preciso, também, manter a função do equipamento ou instalação”.

Desta forma, as atividades da uma área de Manutenção, devem contemplar as partes estratégicas do processo produtivo, com a responsabilidade de assegurar a disponibilidade dos sistemas de forma sistêmica e segura, deixando de atuar na área como simples reparadora de defeitos, onde seus integrantes são percebidos como verdadeiros bombeiros, que não atuam na prevenção, e sim na forma de manutenção corretiva..

O presente estudo tem por objetivo investigar as fontes de maior satisfação e insatisfação desses colaboradores, buscando assim, diagnosticar o nível de satisfação predominante na área de manutenção em uma empresa frigorífica do ramo alimentício dos Campos Gerais. Essa pesquisa limitou-se ao levantamento de dados relacionados a essas fontes, como forma de dar aos gestores informações sobre o nível de satisfação da equipe estudada.

Justifica-se este estudo, como forma de auxiliar na conscientização dos gestores sobre a importância que a satisfação no ambiente de trabalho do profissional de manutenção exerce atualmente no processo produtivo e por consequência influenciando nos resultados da empresa, servindo, desta forma, como fonte de análise para subsidiar a tomada de decisão nesta área de gestão.

2 Referencial teórico

Sob as várias óticas de estudo da gestão da manutenção pode-se destacar gestão de pessoas. A satisfação motivacional desses profissionais, as condições de trabalho, suas expectativas e necessidades pessoais acabam por influenciar diretamente em suas atividades.

Nesse contexto, a peça mais importante neste controle, é o ser humano, que age como controlador (gestor) e controlado (colaborador). O colaborador na área de manutenção, nessa investigação, é chamado de manutentor, que no caso da indústria objeto deste estudo, trata-se do mecânico ou eletricitista industrial, o qual se encontra constantemente pressionado por um sistema produtivo que visa o mínimo de paradas no processo e falhas de equipamentos. Exige-se desses profissionais a melhoria contínua na qualidade de suas atividades, onde a minimização de falhas garante maior eficiência no fluxo do processo.

A preocupação ou o interesse dos gestores pelos seus colaboradores em relação às suas expectativas e necessidades pessoais, também é considerado por Davis e Newstrom (1992), como fator de satisfação e pode fortalecer a relação empresa-colaborador.

Essa união entre empresa e colaborador dará mais consistência na qualidade de serviços e produtos. Consequentemente, o cliente, que é o principal alvo de uma organização, se sentirá mais confiante nos resultados e suas expectativas serão aumentadas.

Todo executivo reconhece a necessidade de ter clientes e investidores satisfeitos e leais. Os clientes e os investidores fornecem os recursos financeiros que permitem à organização sobreviver. Nem todo executivo, porém, entende a necessidade de gerar satisfação e lealdade entre seus funcionários. Contudo, o fato é que os índices de funcionários que se mantêm na empresa estão fortemente associados aos índices de manutenção de clientes e investidores. Devido a muitas empresas terem demorado a compreender essa ligação, essa é outra área na qual se pode obter uma vantagem competitiva sobre as outras empresas do mercado. As melhores empresas podem converter a satisfação e a lealdade dos funcionários, de um lado, em satisfação e lealdade dos investidores, de outro (WAGNER III e HOLLENBECK, 2003)

Um dos maiores prelúdios para o estudo de satisfação profissional foi os estudos de Hawthorne. Estes estudos, creditado principalmente a Mayo (1933) da Harvard Business School, procurou encontrar os efeitos de diferentes condições (sobretudo iluminação) sobre a produtividade dos trabalhadores. Estes estudos mostraram que, em última instância, mudanças nas condições de trabalho afetavam temporariamente a produtividade (o chamado Hawthorne Effect). Foi descoberto mais tarde que este aumento ou diminuição da produtividade resultou, não de novas condições de trabalho, mas a partir da presunção, por parte do trabalhador de ser mais bem observado, devido às condições de mais ou menos iluminação. Esta descoberta forneceu fortes evidências de que as pessoas trabalham para outros fins que não sejam somente a remuneração, e preparou o caminho para os pesquisadores investigarem outros fatores de satisfação profissional.

O Taylorismo também teve um impacto significativo sobre o estudo de satisfação profissional. O livro de Frederick Winslow Taylor, *Princípios de gestão científica*, argumentou que não havia uma única melhor maneira de executar qualquer trabalho-tarefa. Este livro contribuiu para uma mudança na filosofia de produção industrial, iniciando a exigência por trabalhadores qualificados e a moderna abordagem de linha de montagem e hora-salário. A utilização inicial de gestão científica nas indústrias resultou no aumento da produtividade, porque os trabalhadores eram obrigados a trabalhar em um ritmo mais rápido. No entanto, os trabalhadores ficavam exaustos e insatisfeitos, deixando assim, lacunas para a realização de novas investigações relativas à satisfação profissional.

Alguns gestores consideram que a remuneração percebida pelo colaborador é o principal fator de satisfação/insatisfação. Embora as relações entre satisfação/insatisfação e motivação/desmotivação estejam bem próximas, não significa que alguém satisfeito esteja motivado, mas a insatisfação causa desmotivação. Do mesmo modo, pesquisas mostram que os empregados estão mudando seus valores em relação ao que mais valorizam no trabalho. Esses estudos classificaram benefícios, remuneração, contrapeso do trabalho e vida pessoal, segurança no

trabalho e um sentimento de proteção no trabalho como os cinco fatores mais importantes da satisfação do trabalho (CLARK, 2005).

Para compreender melhor a estreita ligação entre satisfação/insatisfação e motivação/desmotivação, Frederick Herzberg dos anos 50. Frederick (1950) defende no seus estudos que a satisfação no trabalho depende de dois fatores: “Fatores de Higiene e Motivação.”

Fatores de Higiene (insatisfação)	Motivação (satisfação)
Política de Administração e Procedimentos	Trabalho Produzido
Supervisão	Conquistas / Realizações
Salário	Reconhecimento
Relações interpessoais	Grau de Responsabilidade
Condições de Trabalho	Avanço / Progresso da Carreira

De acordo com Frederick, os dois fatores são explicados da seguinte forma:

Fatores de Higiene Higiênicos

Estes fatores são aqueles que se referem às condições que rodeiam o funcionário enquanto trabalha, englobando as condições físicas e ambientais de trabalho, o salário, os benefícios sociais, as políticas da empresa, o tipo de supervisão recebido, o clima de relações entre a direção e os funcionários, os regulamentos internos, as oportunidades existentes, entre outras. Correspondem à perspectiva ambiental. Constituem os fatores tradicionalmente utilizados pelas organizações para se obter motivação dos funcionários. Herzberg considera esses fatores higiênicos muito limitados na sua capacidade de influenciar poderosamente o comportamento dos empregados. Escolheu a expressão "higiene" exatamente para refletir o seu caráter preventivo e profilático e para mostrar que se destinam simplesmente a evitar fontes de insatisfação do meio ambiente ou ameaças potenciais ao seu equilíbrio. Quando esses fatores são ótimos, simplesmente evitam a insatisfação, uma vez que sua influência sobre o comportamento, não consegue elevar substancial e duradouramente a satisfação. Porém, quando são precários, provocam insatisfação.

Fatores Motivacionais

Estes fatores são aqueles que se referem ao conteúdo do cargo, às tarefas e aos deveres relacionados com o cargo em si. São os fatores motivacionais que produzem algum efeito duradouro de satisfação e de aumento de produtividade em níveis de excelência, isto é, acima dos níveis normais. O termo motivação envolve sentimentos de realização, de crescimento e de reconhecimento profissional, manifestados por meio do exercício das tarefas e atividades que oferecem um suficiente desafio e significado para o trabalhador.

Em suma, a teoria dos dois fatores sobre a satisfação no cargo afirma que:

- a satisfação no cargo, é a função do conteúdo ou atividades desafiadoras e estimulantes do cargo: são os chamados Fatores Motivacionais;
- a insatisfação no cargo é função do ambiente, da supervisão, dos colegas e do contexto geral do cargo: são os chamados Fatores Higiênicos.

A teoria de Frederick Herzberg pode ser muito útil para gestores organizacionais no momento de adotar procedimentos voltados para manter a satisfação do empregado elevada. A fim de promover a satisfação do trabalho, os fatores de higiene (fontes de insatisfação e desmotivadores) devem ser corretamente direcionados. Primeiro, as políticas administrativas de procedimentos obsoletos da organização devem ser mudadas e melhor desenvolvidas. De acordo com Syptak et al. (2005), normas sem clareza ou desnecessárias da organização podem ser uma grande fonte de frustração para os empregados. O quadro pode agravar-se ainda mais se as mesmas normas de procedimento não forem exigidas e seguidas por todos na organização. Com novos procedimentos, corrigindo as falhas, as organizações podem diminuir a desmotivação dos empregados e também se certificar de que a política administrativa de procedimentos é justa e que será aplicada igualmente para a totalidade de seus integrantes.

Outro fator de higiene a ser direcionado é a supervisão. Em seu livro, Noe (2005) descreve resumidamente um número de estudos que “identificaram comportamentos gerenciais que podem causar um gerente competente a ser “um gerente tóxico ou ineficaz” (p. 336). De acordo com este autor “estes comportamentos incluem a insensibilidade ao próximo, inabilidade de pertencer a uma equipe, arrogância, falta de habilidade para gerenciar conflitos interpessoais, falta de preparo para atingir os objetivos da empresa e inabilidade de adaptar-se a uma transição de mudança”. Os processos de admissão ou promoção devem ser elaborados com ferramentas que permitam identificar as “pessoas certas” para posições de liderança. As organizações devem ver este papel como crítico para o desempenho eficaz de produção. Tal posição requer um líder que seja um bom ouvinte, que trate todos os empregados com respeito e que seja visto como um exemplo para a equipe. Além disso, atualizações e treinamentos periódicos devem fazer parte da rotina de seus supervisores, bem como o uso de *feedback* construtivo sempre que possível, e estabelecer meios de avaliação de *performance* do empregado, de modo que ninguém se sinta excluído. Embora a estrutura organizacional deixe bem claro que tem o poder de mando e quem tem o dever de obedecer, a simples intercalação das expressões “faça o favor” ou “por favor” transforma uma ordem em um pedido para o executor da tarefa, podendo ser a diferença entre satisfação ou insatisfação por parte dos colaboradores.

O terceiro fator de higiene (fonte de insatisfação e desmotivador) que necessita ser direcionado é o salário. Os empregados esperam ser pagos – de uma maneira justa – pelo trabalho que executam. Se esta expectativa não for atingida, então os funcionários irão conseqüentemente

tornarem-se insatisfeitos, sem motivação para trabalhar, afetando adversamente a produtividade da empresa. Os autores Syptak et al. (1999), nos seus estudos, recomendam às organizações fazerem pesquisas de salário ou de anúncios em jornais locais com a intenção de comparar os salários e os benefícios que a organização está oferecendo com os da concorrência na mesma área ou indústria. Além disso, as empresas devem certificar-se de que elas têm uma política de salário, e frequência de aumentos e bônus com muita clareza.

Um outro fator significativo da higiene (desmotivador) é a relação interpessoal. Os psicólogos organizacionais recomendam o aumento da interação social da organização. É fundamental para que os empregados se socializem durante seu tempo no trabalho. Naturalmente, tal interação deve ocorrer em uma estadia razoável, sem adversamente afetar a produtividade da organização. A organização poderia ter um lugar específico e confortável onde os empregados pudessem relaxar e passar um tempo juntos durante o lanche ou almoço, por exemplo. Outra consideração seria a de oferecer a oportunidade de os funcionários participarem de eventos especiais após o horário de trabalho, ou um almoço especial para a “equipe” fornecido pela organização. Esta interação pode aumentar a amizade e desenvolver um clima de *teamwork*. Ao mesmo tempo, os psicólogos organizacionais sugerem que organizações punam a descortesia e grosseria, comportamento impróprio e comentários ofensivos.

O último fator de higiene (fonte de insatisfação e desmotivador) que deve ser direcionado é condição de trabalho. É mister que as condições de trabalho sejam confortáveis, para que os funcionários se sintam à vontade no lugar onde trabalham. Pequenos detalhes, tais como uma mesa agradável ou uma área de trabalho limpa, podem fazer a diferença na produtividade dos empregados. Em seu artigo, Syptak et al. (1999) recomendam às organizações a fazerem tudo o que puderem para manter os equipamentos e a mobília da empresa modernos e em boas condições. Recomendam, também, que as organizações “evitem lotar áreas de trabalho e que permitam a cada empregado ter seu próprio espaço pessoal, seja uma mesa, um armário, ou simplesmente um uniforme ou uma gaveta”. Uma vez que os fatores de higiene (fontes de insatisfação e desmotivadores) foram direcionados, a etapa seguinte a ser trabalhada deve ser os fatores de motivação.

Conforme Spector (2003) a satisfação no trabalho “é uma variável de atitude que reflete como uma pessoa se sente com relação ao trabalho de forma geral e em seus vários aspectos”. Em outras palavras, a Satisfação no Trabalho é o quanto as pessoas gostam de seu trabalho, tendo sido apresentada como a causa de importantes realizações das organizações e de seus funcionários, do desempenho no trabalho à saúde e longevidade.

Alguns autores consideram o grau de satisfação e insatisfação no trabalho como os dois extremos de um mesmo fenômeno sendo que, estudos como os de Wright e Cropanzano (2000);

Elovainio et. al. (2000), adotam uma medida de satisfação por meio de escalas que vão de um extremo de “enorme satisfação” até o extremo oposto de “enorme insatisfação”.

Conforme apresentado neste referencial teórico, primeiramente deve-se dar à devida atenção às fontes de insatisfação e desmotivadores.

3 Metodologia da Pesquisa

O estudo utilizou o tipo de pesquisa descritiva, de natureza qualitativa tendo sido realizada a aplicação de um questionário (Apêndice I) construído para a avaliação qualitativa através de uma abordagem quantitativa. Consiste em quatorze perguntas fechadas que buscam captar a percepção do colaborador em relação ao seu estado de espírito individual e grupal para analisar o nível de satisfação no trabalho. O instrumento foi aplicado no ambiente comum à rotina dos entrevistados em intervalos de situações rotineiras de suas atividades, procurando perceber o grau de motivação durante o período de trabalho.

O público alvo consistiu em seis mantenedores entre eletricitistas e mecânicos responsáveis pela manutenção da maior área produtiva da empresa estudada. Esse número corresponde a toda população da equipe técnica de setor de manutenção da área em estudo. Contudo, representa uma amostra de 25% da população de mantenedores de toda empresa.

No que se refere a aplicação deste questionário, vislumbrou-se comparar o que a teoria e estudo expõem sobre o quão importante é a satisfação do ser humano estar presente em seu ambiente de trabalho e analisar se isso ocorre ou não no ambiente.

Para avaliar a satisfação do indivíduo buscou-se utilizar uma ferramenta que medisse o grau de satisfação no trabalho e oferecesse um indicador para essa análise no ambiente estudado. Foi escolhida a escala de Likert.

A Escala de Likert é um tipo de escala de resposta psicométrica usada comumente em questionários, e é a escala mais usada em pesquisas de opinião. Ao responderem a um questionário baseado nesta escala, os perguntados especificam seu nível de concordância ou discordância com uma afirmação. Esta escala tem seu nome devido à publicação de um relatório explicando seu uso por Likert (1932).

A escala de Likert, ou escala somatória, diz respeito a uma série de afirmações relacionadas com o objeto pesquisado, isto é, representam várias assertivas sobre um assunto. Os respondentes não apenas respondem se concordam ou não com as afirmações, mas também informam qual seu grau de concordância ou discordância. É atribuído um número a cada resposta, que reflete a direção da atitude do respondente em relação a cada afirmação. O somatório das pontuações obtidas para cada afirmação é dada pela pontuação total da atitude de cada respondente. A escala de Likert é popular porque, além de ser confiável, é simples de construir e permite obter informações sobre o

nível dos sentimentos dos respondentes, dando-lhes mais liberdade para responderem, já que não precisam se restringir ao simples concordo/ discordo, usado em algumas escalas.

O instrumento de pesquisa foi aplicado e coletado no mês de agosto de 2010. Após a coleta, os dados obtidos foram agrupados em forma de tabela, a qual será apresentada, analisada e discutida no item seguinte.

4 Apresentação e Análise dos dados

Para uma melhor análise dos resultados, foi realizada uma abordagem quantitativa das respostas qualitativas para estabelecer um *Ranking* Médio (RM), conforme citado por Oliveira (2005). Para o questionário, que utilizou escala tipo Likert de 5 pontos para mensurar o grau de satisfação dos sujeitos que responderam os questionários. Realizou-se a verificação quanto à satisfação ou insatisfação das questões avaliadas, através da obtenção do RM da pontuação atribuída às respostas, relacionando à frequência das respostas dos respondentes que fizeram tal atribuição. Assim, para o cálculo do RM utilizou-se o método de análise de escala do tipo Likert, onde os valores menores que 3 são considerados como insatisfeitos e, maiores que 3, como satisfeitos, considerando uma escala de 5 pontos. O valor exatamente 3 seria considerado “indiferente” ou “sem opinião”, sendo o “ponto neutro”, equivalente aos casos em que os respondentes deixaram em branco, de acordo com o que preconiza Cassiano (2005).

Exemplo do cálculo do RM (*Ranking* Médio):

Tabela 1 - Nível de satisfação

QUESTÕES	FREQUENCIA DE RESPOSTAS					RM
Como você avalia seu salário em relação aos afazeres e aos salários de outras empresas?	1	2	3	4	5	
		3	2	1		2,7

$$\text{Média Ponderada} = (3 \times 2) + (2 \times 3) + (1 \times 4) = 16$$

$$\text{Logo RM} = 16 / (3+2+1) = 2,7$$

Fonte: adaptado de OLIVEIRA, 2005.

A Tabela 2 apresenta as porcentagens médias obtidas de cada fonte de satisfação/insatisfação que incide sobre os mantenedores e que contribuem para se chegar ao resultado do nível de satisfação apresentado. Também relaciona o RM (*Ranking* Médio) atribuído às respostas de cada respondente. Como podem ser observadas na tabela 2, as principais fontes de insatisfação para os manutentores pesquisados com nível de insatisfação total e insatisfação no trabalho, em ordem de importância percebida pelos profissionais, são: os itens 6 (1,33); 10 (2,00); 13 (2,00); e 14 (2,00). Embora os três últimos itens apresentem RM idênticos, cabe lembrar que isso se deve ao fato do RM ser influenciado pelas respostas positivas (satisfação e total satisfação). No

entanto, olhando a tabela verifica-se que a porcentagens de respostas negativas (insatisfação e insatisfação total) são maiores os itens 13, 14 e 10.

Tabela 2 - Fontes de satisfação/insatisfação no trabalho

FONTES DE SATISFAÇÃO/INSATISFAÇÃO NO TRABALHO						
	1	2	3	4	5	RM
1 As informações chegam até você ?	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	3,00
2 Como é o relacionamento entre você e sua equipe?	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%	0,00%	3,33
Você acha que quando você se esforça seu trabalho aparece?	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%	0,00%	3,33
3 Quanta satisfação que você tem no seu trabalho?	0,00%	16,67%	66,67%	16,67%	0,00%	3,00
Você acha que você tem oportunidades de crescimento dentro da empresa?	0,00%	16,67%	66,67%	16,67%	0,00%	3,00
Você acha que nesta empresa o seu emprego está seguro?	16,67%	33,33%	16,67%	0,00%	0,00%	1,33
7 Como você avalia o seu supervisor?	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%	0,00%	3,33
Quando ocorrem, como os conflitos são resolvidos?	0,00%	0,00%	66,67%	0,00%	33,33%	3,67
Você participa das decisões em sua área de atuação ?	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%	0,00%	3,33
9 Você acha que tem liberdade no seu trabalho?	0,00%	16,67%	50,00%	16,67%	0,00%	2,00
Como você avalia seu salário em relação aos afazeres e aos salários de outras empresas?	16,67%	33,33%	33,33%	16,67%	0,00%	2,50
12 Quais suas condições de trabalho?	0,00%	16,67%	66,67%	16,67%	0,00%	3,00
13 Como você avalia o volume de trabalho diário?	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%	2,00
Você acha que seu trabalho contribui para o aumento de seus conhecimentos?	16,67%	0,00%	50,00%	33,33%	0,00%	2,00

1=insatisfação total; 2=insatisfação; 3=nem insatisfação nem satisfação; 4=satisfação; 5=total satisfação

FONTE: dados da pesquisa

Na média dos dados analisados na pesquisa tiveram os resultados: para 11,9% dos manutentores participantes, o grau de insatisfação é de nível baixo. Em 58,3% dos casos, as respostas ficaram situadas na escala de indiferença, e para 17,8%, de nível de satisfação é alto.

Analisando a tabela 2, percebe-se que a maioria das repostas ficaram no centro da escala de likert, denotando indiferença por parte dos respondentes (escala 3, na tabela). Esse fato pode ser explicado porque a organização em estudo passava, no momento desse estudo, por um grande processo de reestruturação, o que aumenta o grau de insegurança por parte dos colaboradores. Também explica o baixo índice de insatisfação com relação à segurança no emprego.

Considerando RM 3,00 o índice avaliado como “indiferente”, concluímos que nesta pesquisa os itens 2, 3, 7 e 8 da tabela apresentaram alguma satisfação pelos respondentes, com um pequena superioridade no item 8. Ao contrário, da análise conclui-se que os itens 6, 13, 14 e 10 apresentaram um grau de insatisfação acentuado, principalmente o item 6.

5 Conclusões e Recomendações

O trabalho é um modo pelo qual o ser humano pode se realizar e dar sentido a sua existência, onde a realização de uma atividade que seja satisfatória, que venha ao encontro de seus valores, e que proporcione prazer e renda compatível, aparece associada a uma melhor capacidade de trabalho e a uma melhor condição de bem-estar no ambiente de trabalho.

Os estudos sobre a satisfação no trabalho iniciaram-se na década de 30 (KLIJN, 1998) e desde então tem despertado o interesse de estudiosos das mais variadas áreas, fazendo com que análises como estas possam, de alguma forma, contribuir para o crescimento e melhoramento deste quesito visando assim, melhorar o bem estar de colaboradores.

Assim, a título de considerações para melhorar a satisfação com o trabalho, sugere-se que os gestores realizem melhorias a curto prazo naqueles itens que a pesquisa aponta como fontes de grande insatisfação. Da mesma forma os itens que demonstram satisfação devem ser objetos de atenção, pois esse estudo limitou-se a análise dos fatores de higiene, sem levar em consideração fatores motivadores.

O resultado da grande insatisfação em relação à segurança no emprego, talvez seja explicado pelo fato de que à época em que foi feito o levantamento, a empresa estava passando por um processo de reestruturação e transição de crescimento. Nessas situações, bastantes comuns na atualidade, exige planejamento e preparação, a fim de tranquilizar os colaboradores e afetar o mínimo possível a rotina da organização.

Cabe lembrar, ainda, que essa pesquisa limitou-se aos manutentores da maior área produtiva da empresa estudada. A fim de verificar o nível de satisfação global, pesquisas como essa ou outras, de avaliação geral, devem ser aplicadas em outras áreas da empresa, como, por exemplo, a de clima organizacional.

Abstract

One reason for the growth of a company today, where competition is fierce global market, is the satisfaction of employees in day-to-day work environment. Therefore the companies seek a pleasant working environment and at the same time productive. This can occur with quality of work life and greater attention to workers' concerns. In a vision a little more focused this article seeks to study and analyze the job satisfaction of industrial mechanics and electricians in a slaughterhouse company in the region of the campos gerais in the state of Parana. Through methodological tool (Likert scale) tried to raise points that are linked to people's satisfaction in the workplace.

Key-words: Job satisfaction, People Management and Motivation.

Referências

CARVALHO, C. R.; KARDEC, A.. **Gestão Estratégica e Terceirização**. ABRAMAN – Quali Mark, 2002.

- CASSIANO, R. M. **Estratégias competitivas das empresas produtoras de sementes de soja: um estudo exploratório no Sul de Mato Grosso**. CNEC/FACECA. Faculdade Cenecista de Varginha. Mestrado em Administração e Desenvolvimento Organizacional. Varginha, 2005. (Dissertação).
- CLARK, M. M. **Employees, HR differ on drives of satisfaction, survey finds**. SHRH Home, 2005.
- DAVIS, K.; NEWSTROM, J. W. **Comportamento Humano no trabalho**. São Paulo: Pioneira, 1992.
- ELOVAINIO, M.; KIVIMÄKI, M; STEEN, N.; KALLIOMÄKI-LEVANTO, T. Organizational and individual factors affecting mental health and job satisfaction: a multi level analysis of job control and personality **Journal of Occupational Health Psychology**, v. 5, n. 2, p. 269-277; 2000. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.5.2.269>
- KLIJN, T. M. P. **Satisfação no trabalho de mulheres acadêmicas da Universidade de Concepción**. Chile 1998 (Tese de doutorado – Escola de enfermagem de Ribeirão Preto e Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo)
- LIKERT, R. A. Technique for the Measurement of Attitudes. **Archives of Psychology**. p. 1-5, 1932.
- MAYO, E. **The human problems of an industrial civilization**. New York: The Macmillan Company, 1933.
- NOE, R. A. **Employee Training and Development**. 3 ed. McGraw Hill: New York, 1999.
- OLIVEIRA, L. H. **Exemplo de cálculo de Ranking Médio para Likert**. Notas de Aula. Metodologia Científica e Técnicas de Pesquisa em Administração. Mestrado em Adm. e Desenvolvimento Organizacional. PPGA CNEC/FACECA: Varginha, 2005.
- SPECTOR, P. E. **Psicologia nas Organizações**. Editora Saraiva, 2003.
- SYPTAK, M. J.; MARSHLAND, D. W.; ULMER, D. **Job Satisfaction: Putting Theory Into Practice**. American Academy of Family Practices: News and Publications, 2005.
- TAYLOR, F. W. **Princípios da administração científica**. São Paulo: Atlas S.A., 1995.
- WAGNER III, J. A.; HOLLENBECK, J. R. **Comportamento Organizacional: Criando Vantagem Competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2003.
- WRIGTH, T. A.; CROPANZANO R. Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance **Group Health Psychology**, v. 5, n. 1, p. 84-94; 2000.

APÊNDICE I

Questionário de Satisfação no trabalho

Assinale a alternativa que mais se aproxima de seu sentimento

1 – insatisfação total

2 – insatisfação

3 – nem insatisfação nem satisfação

4 – satisfação

5 - total satisfação

QUAL O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO NOS SEGUINTE ITENS?

- 1) As informações chegam até você ?
- 2) Como é o relacionamento entre você e sua equipe?
- 3) Você acha que quando você se esforça seu trabalho aparece?
- 4) Quanta satisfação que você tem no seu trabalho?
- 5) Você acha que você tem oportunidades de crescimento dentro da empresa?
- 6) Você acha que nesta empresa o seu emprego está seguro?
- 7) Como você avalia o seu supervisor?
- 8) Quando ocorrem, como os conflitos são resolvidos?
- 9) Você participa das decisões em sua área de atuação ?
- 10) Você acha que tem liberdade no seu trabalho?
- 11) Como você avalia seu salário em relação aos afazeres e aos salários de outras empresas?
- 12) Quais suas condições de trabalho?
- 13) Como você avalia o volume de trabalho diário?
- 14) Você acha que seu trabalho contribui para o aumento de seus conhecimentos?

Submetido em 02 jul 2011, Aceito para publicação em 04 out. 2012.