

FACULDADE LABORO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM MBA EM GESTÃO DE UAN, GASTRONOMIA E
EMPREENDEDORISMO EM NEGÓCIOS DE ALIMENTAÇÃO

DELBANA PEREIRA RODRIGUES

MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO: um estudo de caso
no município de Codó-MA

São Luís
2018

DELBANA PEREIRA RODRIGUES

MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO: um estudo de caso
no município de Codó-MA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em MBA em gestão de UAN, gastronomia e empreendedorismo em negócios de alimentação, da Faculdade Laboro, para obtenção do título de Especialista.

Orientadora: Msc. Joycellane Aline do Nascimento Campos Ribeiro

São Luís
2018

Rodrigues, Delbana Pereira

Motivação e satisfação no ambiente de trabalho: um estudo de caso no município de Codó - MA / Delbana Pereira Rodrigues -. São Luís, 2018.

Impresso por computador (fotocópia)

14 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em MBA em Gestão de UAN, Gastronomia e Empreendedorismo em Negócios de Alimentação) Faculdade LABORO. -. 2018.

Orientadora: Profa. Ma. Joycellane Alline do Nascimento Campos Ribeiro

1. Clima Organizacional. 2. Produtividade. 3. Reconhecimento. I. Título.

CDU: 65.01

MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO: um estudo de caso
no município de Codó-MA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em MBA em gestão de UAN, gastronomia e empreendedorismo em negócios de alimentação, da Faculdade Laboro, para obtenção do título de Especialista.

Aprovado em: _____/_____/_____

BANCA EXAMINADORA

Msc. Joycellane Alline do Nascimento Campos Ribeiro
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão

MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO: um estudo de caso no município de Codó-MA

DELBANA PEREIRA RODRIGUES¹

RESUMO

Objetivo: Caracterizar os fatores associados à satisfação e motivação dos colaboradores em relação ao ambiente de trabalho da Unidade de Alimentação e Nutrição na Zona Rural, no município de Codó-Maranhão. **Metodologia:** Estudo observacional, do tipo transversal, quantitativo e qualitativo. Realizado através de questionário com questões de múltipla escolha e abertas, relacionadas ao nível de escolaridade, tempo de trabalho na instituição, atividades desenvolvidas, relações interpessoais, satisfação, motivação e sugestões. **Resultados:** O grupo analisado demonstrou ser motivado e satisfeito com o que faz. Os funcionários relataram ainda terem orgulho do seu trabalho e consideraram o mesmo de fundamental importância para a Instituição. A motivação e satisfação dos funcionários no ambiente de trabalho, de acordo com a pesquisa, deveu-se principalmente pelo reconhecimento interno e externo.

Palavras chave: Clima Organizacional. Produtividade. Reconhecimento.

MOTIVATION AND SATISFACTION IN THE WORK ENVIRONMENT: a case study in the municipality of Codó-MA

Objective: To characterize the factors associated to employees' satisfaction and motivation in relation to the work environment of the Food and Nutrition Unit in the Rural Zone, in the municipality of Codó-Maranhão. **Methodology:** Cross-sectional, quantitative and qualitative observational study. Conducted through a questionnaire with multiple choice and open questions, related to the level of schooling, working time in the institution, developed activities, interpersonal relationships, satisfaction, motivation and suggestions. **Results:** The group analyzed showed to be motivated and satisfied with what it does. The employees also reported being proud of their work and considered it to be of fundamental importance to the Institution. The motivation and satisfaction of the employees in the work environment, according to the research, was mainly due to internal and external recognition.

Keywords: Organizational Climate. Productivity. Recognition.

¹ Especialização em MBA em gestão de UAN, gastronomia e empreendedorismo em negócios de alimentação pela Faculdade Laboro, 2018.

1 INTRODUÇÃO

O setor de Alimentação Coletiva é representado por estabelecimentos envolvidos com a produção e distribuição de refeições para coletividades, sejam elas sadias ou enfermas, possuindo grande importância econômica e social. Considerando-se as refeições fora de casa, propõe-se a segmentação em alimentação coletiva e alimentação comercial, e a utilização de uma denominação comum a ambas, qual seja, Unidade Produtora de Refeições (UPR) (MALUF, 2003; HERING et al, 2005).

Nesse contexto, a produção e distribuição de alimentos requer o cumprimento de diversas condutas técnicas de alta complexidade, a fim de garantir que o alimento esteja apropriado para consumo. Por vezes, essas condutas também requerem a garantia de condições ambientais que envolvem aspectos relacionados a ruídos, temperatura, umidade, ventilação, iluminação, gases, vapores, resíduos, bem como espaço físico e equipamentos. Porém, é sabido que, em sua maioria, as unidades não dispõem de todas as condições favoráveis para o cumprimento de todas as condutas técnicas, refletindo diretamente na qualidade do produto final oferecido e de trabalho do colaborador (MALUF, 2003).

Um ambiente de trabalho adverso (temperatura alta, grande período de permanência em pé, excesso de ruídos, pouca iluminação, levantamento de peso, estresse...) pode gerar insatisfação, problemas de saúde, acidentes de trabalho, resultando em queda de produtividade e qualidade. A *performance* do colaborador está diretamente vinculada à satisfação do mesmo com relação ao ambiente (MATOS & PROENÇA, 2003).

Diante do exposto, o objetivo desta pesquisa é caracterizar os fatores associados à satisfação e motivação dos colaboradores em relação ao ambiente de trabalho da Unidade de Alimentação e Nutrição na Zona Rural, no município de Codó-Maranhão. Para melhor compreensão, o artigo estará dividido em Introdução, Fundamentação Teórica (Ambiente Organizacional, Satisfação e Motivação), Metodologia, Resultados e Discussão e Considerações Finais.

2 AMBIENTE ORGANIZACIONAL, SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO

Para Chiavenato (2003), a organização é definida como um sistema constituído por pessoas que cooperam entre si, visando alcançar objetivos, que individualmente seriam impossíveis de serem alcançados, um desses objetivos que podemos citar é o sucesso de uma empresa. Nesse contexto, o desenvolvimento das pessoas no ambiente organizacional dependerá do relacionamento interpessoal, que conseqüentemente irá interferir na motivação dos colaboradores, pois ela funciona como uma ferramenta de auxílio nesse processo, criando estratégias que possam atuar como força impulsionadora do comportamento dos indivíduos que a compõe.

Dentro das organizações, as pessoas são consideradas recursos, isto é, como portadoras de habilidades e conhecimentos, que auxiliam no processo produtivo e crescimento empresarial, porém, é de extrema importância não esquecer de que essas pessoas são humanas, formadas de personalidade, expectativas, objetivos pessoais, e possuem necessidades. Para garantir a qualidade de vida no trabalho, as organizações devem se preocupar tanto com o ambiente físico, como com os aspectos psicológicos e físicos de seus funcionários (ANDRADE, 2012; CARVALHO *et al*, 2013).

De acordo com a Teoria de Maslow, as necessidades humanas precisam ser supridas para que a motivação se torne prática. Segundo essa Teoria, existem cinco níveis de necessidades humanas, como demonstra a figura que segue:



Figura 1 – Pirâmide de hierarquia das necessidades humanas, segundo Maslow (Maslow, 1954 apud Lopes, 2012).

Partindo desse princípio, a organização deve trabalhar para criar um ambiente motivador, com base nas necessidades de satisfação dos colaboradores, tais como: benefícios e gratificações aos funcionários, espaço para discussões e ideias, oportunidades de promoção etc. Entretanto, não devemos esquecer que o aumento do salário leva as pessoas a trabalharem com mais ânimo, permitindo que outros fatores possam motivá-las (DIAS; STOCCO, 2006).

Entender a gestão de pessoas sob uma perspectiva estratégica é uma forma privilegiada de possibilitar uma integração mais sinérgica entre os colaboradores e as instituições, favorecendo a criação de valores, contribuindo efetivamente para uma relação de harmonia entre o desenvolvimento organizacional e as pessoas que as constituem. Nesse sentido, a satisfação em relação ao trabalho corresponde à um “comportamento positivo do colaborador em relação ao trabalho que realiza”, e tem como consequência, a promoção de atitudes positivas (ANDRADE, 2012).

Diante do exposto, observa-se que a motivação e satisfação no ambiente de trabalho são fatores que conversam entre si e são essenciais para que o colaborador apresente melhor desempenho e comprometimento em suas atividades. Assim, a organização que enfatiza a motivação e satisfação de seus colaboradores apresenta, por conseguinte, maior produtividade e, além disso, propicia também ambientes de trabalho mais agradáveis e melhor qualidade de vida para seus funcionários (ANDRADE, 2012). Nesse sentido, esta pesquisa surgiu da necessidade de identificar os fatores motivacionais e de satisfação em colaboradores de UAN, para melhor compreensão dos mesmos.

3 METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada em uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN), localizada no município de Codó-MA, situado nas seguintes coordenadas geográficas: latitude 4° 26' 51" S, longitude 43° 52' 57" W e altitude de 48m. Trata-se de um estudo observacional, do tipo transversal, quantitativo e qualitativo. Participaram voluntariamente todos os 17 colaboradores da UAN (distribuídos entre 3 cozinheiros e 14 auxiliares de cozinha). Anteriormente à aplicação dos

questionários, foi feita a sensibilização para a pesquisa, com explicação a respeito do método utilizado e sigilo do mesmo. Em seguida, antes do início das atividades de cada turno (manhã e tarde), foram aplicados os questionários (preenchidos pelos próprios colaboradores), assim como a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

O questionário aplicado foi dividido em questões de múltipla escolha e questões abertas, relacionadas ao nível de escolaridade, tempo de trabalho na instituição, atividades desenvolvidas, relações interpessoais, satisfação, motivação e sugestões. A pesquisa foi desenvolvida em dois turnos, no mesmo dia, respeitando a escala de trabalho dos funcionários. Para análise dos dados coletados, utilizou-se o software Excel/2010, considerando-se o nível de significância inferior a 0,05. Os resultados foram agrupados em percentuais e totais absolutos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O número de participantes do estudo correspondeu a 17 colaboradores (3 cozinheiros e 14 auxiliares de cozinha). A amostra foi constituída por: 11 mulheres (64,71%) e 6 homens (35,29%), com faixa etária entre 22 a 49 anos (média de 37 anos). 10 colaboradores possuíam o Ensino Médio Completo; 4, o Ensino Fundamental Incompleto; 2, o Ensino Médio Incompleto e 1, o Ensino Fundamental Completo. Em relação ao tempo de trabalho, 64,71% dos entrevistados possuíam de 1 a 5 anos na UAN; 17,64% tinham entre 6 a 10 anos trabalhando na Unidade e 17,65% tinham mais de 10 anos na Unidade.

Quanto às questões relacionadas à satisfação no trabalho, obtiveram-se os seguintes resultados: a maioria (52,95%) referiu estar totalmente satisfeita com o que faz; 11,76% disse estar muito satisfeito e 35,29% relatou estar satisfeita. Sobre trabalhar na UAN, 47,06% afirmou estar totalmente satisfeita; 23,53% muito satisfeita e 29,41% satisfeita. O resultado demonstra, que apesar das Unidades de Alimentação, geralmente apresentarem condições desfavoráveis (ruído, calor, umidade, necessidade de ritmo acelerado...) para motivação e satisfação, ainda assim, o grupo apresentou respostas positivas em diferentes escalas. Podendo inferir que os aspectos positivos (boa relação com a chefia, com os pares e clientela) da Unidade sobrepuseram aos negativos.

| | Satisfação com que faz | Satisfação em trabalhar na UAN |
|-------------------------|------------------------|--------------------------------|
| Totalmente Insatisfeito | 0 | 0 |
| Muito Insatisfeito | 0 | 0 |
| Insatisfeito | 0 | 0 |
| Satisfeito | 6 (35,29%) | 5 (29,41%) |
| Muito Satisfeito | 2 (11,76%) | 4 (23,53%) |
| Totalmente Satisfeito | 9 (52,95%) | 8 (47,06%) |

Quadro 1: Satisfação no trabalho.

100% da amostra afirmou que o trabalho desenvolvido na UAN sempre exige atenção e responsabilidade por parte dos colaboradores. A maioria (70,59%) classificou isso como algo muito bom para o desenvolvimento de suas atividades. E 29,41% dos entrevistados classificou apenas como bom. Foi avaliada a opinião dos participantes sobre os setores da unidade e 47,06% dos entrevistados consideraram a área de cocção como melhor setor para trabalhar da unidade, enquanto 23,53% afirmou que todos os setores são bons; 17,65% preferiu o setor de preparo de saladas; 5,88%, o setor de higienização de utensílios e 5,88% não respondeu. Consultando-os, os mesmos afirmaram que as atividades de limpeza são mais “pesadas” e desgastantes, apontando a necessidade de uma melhor distribuição de tarefas entre os mesmos e maior atenção ao ritmo de trabalho que é imposta aos colaboradores.

Nas questões relacionadas ao ritmo do trabalho realizado na UAN, a maioria dos funcionários responderam que algumas vezes (52,94%) eles precisaram trabalhar de forma acelerada para dar tempo de desenvolver suas atividades dentro do horário estabelecido, enquanto 47,06% afirmou que isso sempre é necessário. A maioria dos participantes relataram que é exigido esforço físico algumas vezes (76,47%) para desenvolver suas tarefas; 23,53% afirmou que o esforço físico é exigido sempre. Apesar da necessidade de esforço físico, 76,47% dos entrevistados classificou o trabalho como pouco cansativo e 23,53% disseram que o trabalho não é cansativo. Acredita-se que esse resultado seja consequência da carga horária de trabalho, de 6 horas diárias. Inclusive, 82,35 % avaliaram essa carga horária como

muito boa e 17,65% classificaram como boa.

Sobre o aspecto financeiro, os avaliados foram unânimes em afirmar que estão satisfeitos com o salário recebido pela UAN. Todos os entrevistados disseram que em algum momento precisaram faltar ao trabalho, e que o motivo de falta, geralmente, é relacionado à doença, sua (52,94%) ou de parentes (41,17%). 5,89% não responderam ao item. A maioria afirmou também já ter sofrido acidente no local de trabalho (58,82%).

No que diz respeito ao relacionamento interpessoal, a maioria dos colaboradores afirmaram que se sentem bem e satisfeitos no ambiente organizacional. 83,35% dos entrevistados afirmaram ter uma relação boa ou muito boa em relação à chefia, enquanto 17,65% disseram possuir uma liberdade média com a chefia. Do relacionamento entre os pares, 94,12% disseram que a relação é boa ou muito boa e 5,88% classificaram como média. Os funcionários também relataram que se sentem valorizados pela clientela atendida, citando que recebem elogios e agradecimentos enquanto servem as refeições. Esse dado merece atenção especial, uma vez que o trabalho repetitivo cria insatisfação e pode produzir descompensações mentais ou doenças somáticas (MALUF, 2003).

Nunes (2000), afirma que o clima organizacional é o reflexo de um processo de interação dinâmica que envolve as condições de trabalho, interação entre chefes e empregados, levando ao aumento da satisfação e da produtividade. Atividades com possibilidade de visualização de resultados exercem papel significativo na satisfação obtida pelos funcionários (MENDES; MORRONE, 2001). Sendo assim, o contato direto com a clientela, assim como a boa relação organizacional pode ter contribuído para esse resultado.

Sobre os aspectos motivacionais, item “segurança” constituiu o fator mais importante para os colaboradores no local de trabalho representando 35,29 % das respostas obtidas. As outras opções para resposta eram: respeito (17,65%), realização pessoal (17,65%), salário (11,76%), sentir-se parte do grupo (11,76%) e outro (5,88%).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo objetivou avaliar os aspectos motivacionais e de satisfação no

ambiente de trabalho. A motivação e satisfação no ambiente de trabalho é um assunto pouco discutido, porém a preocupação das empresas é crescente, principalmente no Setor de Alimentação Coletiva, levando à inclusão do profissional nutricionista na equipe, a fim de que o mesmo não apenas busque o melhor espaço físico relacionado ao fluxo e processos de produção, mas também os fatores que poderão interferir na motivação dos colaboradores e que afetará a qualidade final do produto (PAIVA; CRUZ, 2009).

As pessoas costumam passar a maior parte do dia no seu ambiente de trabalho e, com isso, acabam sendo afetadas em todas as dimensões na vida humana: física, afetiva, intelectual e espiritual. Diante disso, entende-se que o ambiente de trabalho precisa prover condições favoráveis e satisfatórias para que o trabalhador se sinta confortável e obtenha o melhor desempenho para exercer sua função (ANDRADE, 2012).

Motivar alguém para o trabalho não é tarefa fácil. Por muitos anos acreditou-se que a motivação estaria diretamente relacionada ao valor recebido pelo funcionário. Porém, se percebeu que este era apenas um estímulo temporário e que logo passava a não mais motivar. Motivação está muito mais além da questão monetária ou material. Ela tem a ver com cada indivíduo dentro da sua necessidade mais íntima, daí a razão de ser uma questão complexa para a gestão de pessoas (MENDES, 2001).

Empregados motivados, satisfeitos e envolvidos com o trabalho rendem mais, são mais rápidos e querem permanecer no emprego por longo período. A partir do trabalho realizado, foi possível perceber que os colaboradores se sentem motivados e satisfeitos. Essa característica demonstra a preocupação da instituição fonte de estudo em relação aos aspectos motivacionais e de satisfação dos recursos humanos que possui.

Finalmente, é recomendável que a organização realize avaliação constante com seus colaboradores, para resolução de divergências que possam atrapalhar o desempenho do mesmo dentro da organização. É uma pesquisa complexa e delicada, mas o resultado é surpreendente, pois quando existe uma pessoa desmotivada em um grupo automaticamente a mesma poderá desmotivar os demais colaboradores (CARVALHO, 2013).

REFERÊNCIAS

ANDRADE, R. M. Qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da empresa Farben S/A indústria química. **Monografia**, 52 f (Pósgraduação em gestão empresarial) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2012.

AKUTSU, Rita de Cássia et al. Adequação das boas práticas de fabricação em serviços de alimentação. **Revista de Nutrição**. Campinas, v. 18, n. 3, p. 419-427, Jun 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141552732005000300013&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 23 de março de 2018.

CARVALHO, J.F. et al. Qualidade de vida no trabalho e fatores motivacionais dos colaboradores nas organizações. **Educação em Foco**, Edição nº: 07, Mês / Ano: 09/2013. Disponível em: <http://unifia.edu.br/revista_eletronica/revistas/gestao_foco/artigos/ano2013/setembro/qualidade_motivacao.pdf>. Acesso em: 23 de março de 2018.

CHIAVENTO, Idalberto. **Administração de recursos humanos**: fundamentos básicos. São Paulo: Atlas, 2003.

DIAS, V; STOCCO, J.P. Ação no ambiente de trabalho: um estudo em uma instituição de ensino superior. **Secretariado executivo em revista**. V. 2. A 2016. Disponível em: <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/1755/1869> Acesso em: 23 de março de 2018.

LOPES, C.I.C. **Os fatores motivacionais dos trabalhadores da administração local. Setúbal, 2012**. Disponível em: <[http://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/4111/1/Tese%20M.%20Os%20Fatores%20Motivacionais%20dos%20Trab%20da%20ALocal_V Final.pdf](http://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/4111/1/Tese%20M.%20Os%20Fatores%20Motivacionais%20dos%20Trab%20da%20ALocal_V%20Final.pdf)> Acesso em: 23 de março de 2018.

MALUF, A.H.S. **Avaliação do nível de satisfação de operadores de uma UAN hospitalar**. Brasília: 2003. Disponível em: <http://bdm.unb.br/bitstream/10483/212/1/2003_AnaHelenaSampaioMaluf.pdf> Acesso em: 28 de março de 2018.

MATOS, CH, PROENÇA, RPC. Condições de trabalho e estado nutricional de operadores do setor de alimentação coletiva: um estudo de caso. **Revista Nutrição**.16 (4), 493 – 502. 2003.

MENDES, A. M.; MORRONE, C. F. Vivências de Prazer-Sufrimento e Saúde Psíquica no Trabalho: Trajetória Conceitual e Empírica. In: MENDES, A. M.; BORGES, L. O.; MENDES, A. M.; TAMAYO, A. Valores Organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho. **Revista Psico**, São Paulo, v.6, n.1, p.39-46, jan/jun, 2001.

PAIVA, A. C; CRUZ, A. A. F. Estado nutricional e aspectos ergonômicos de trabalhadores de unidade de alimentação e nutrição. **Revista Mineira de Ciências da Saúde**, UNIPAM, Patos de Minas, v. 1, n. 1, p. 1-11, 2009.

SANTANA, Â.M.C. **A produtividade em unidades de alimentação e nutrição: aplicabilidade de um sistema de medida e melhoria da produtividade integrando a ergonomia.** Santa Catarina, 2002. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/83346/192122.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 28 de março de 2018.