

FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS, PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL E
COACHING

GLEICIANE BATISTA DE JESUS
LUDMILLA SAMPAIO DE PAULA ROCHA

SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UMA ANÁLISE SOBRE O ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
DOS MOTORISTAS EM UMA DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS E LOGÍSTICA DE
ANÁPOLIS

ANÁPOLIS GO
2017

GLEICIANE BATISTA DE JESUS
LUDMILLA SAMPAIO DE PAULA ROCHA

SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UMA ANÁLISE SOBRE O ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
DOS MOTORISTAS EM UMA DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS E LOGÍSTICA DE
ANÁPOLIS

Trabalho de Conclusão de curso apresentado na Faculdade Católica de Anápolis, como requisito essencial para obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoa, Psicologia Organizacional e *Coaching* sob orientação do Professor Me. Wilian Cândido.

ANÁPOLIS GO

2017

FOLHA DE APROVAÇÃO

GLEICIANE BATISTA DE JESUS
LUDMILLA SAMPAIO DE PAULA ROCHA

SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UMA ANÁLISE SOBRE O ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
DOS MOTORISTAS EM UMA DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS E LOGÍSTICA DE
ANÁPOLIS

Trabalho de Conclusão de curso apresentado na Faculdade Católica de Anápolis, como requisito essencial para obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoa, Psicologia Organizacional e *Coaching* sob orientação do Professor Me. Wilian Cândido.

Data da aprovação ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Wilian Cândido
ORIENTADOR

Prof. Me. Wallace Nascimento Portilho De Faria
CONVIDADO

Prof. Esp. Aracelly Rodrigues Loures Rangel
CONVIDADA

SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UMA ANÁLISE SOBRE O ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS MOTORISTAS EM UMA DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS E LOGÍSTICA DE ANÁPOLIS

Gleciane Batista de Jesus¹

Ludmilla Sampaio de Paula Rocha²

Wilian Cândido³

RESUMO

Este artigo tem como objetivo geral verificar quais os fatores que levam a satisfação dos motoristas atualmente em relação à organização de uma distribuidora de alimentos e logística da cidade de Anápolis. Sendo realizados em forma de contato direto com 100 motoristas, através de uma pesquisa de campo por meio de questionários, os resultados obtidos e analisados estão expostos de forma quantitativa, identificando que no mundo competitivo de hoje as empresas devem fazer tudo para ter dentro de sua organização um ambiente saudável, com colaboradores satisfeitos principalmente com o que a empresa oferece além de seu salário. Com os resultados da pesquisa pode perceber que em relação aos gestores e as funções exercidas, o nível de satisfação é bem elevado. Todavia também obtivemos resultados comprovando que a empresa precisa rever seus conceitos referentes aos benefícios e em relação à remuneração, o risco será menor em perder seus colaboradores para outras organizações.

Palavras-Chaves: Satisfação. Motoristas. Clima Organizacional. Gestores.

INTRODUÇÃO

Satisfação no trabalho um tema bem conhecido nos tempos atuais, e um tanto complexo, mais o que visamos com este trabalho é justamente abranger essa complexidade, trazer um novo contexto, ao estar analisando o índice de satisfação em relação aos motoristas de uma distribuidora de alimentos e logística de Anápolis, assim estar alcançando novos rumos e tratativas nas organizações atuais.

Ela se refere à maneira como os funcionários se sentem em relação às expectativas das organizações, às práticas de recompensas e a outros aspectos.

¹ Gleciane B. de Jesus Esp. Gestão de Pessoas Psicologia Organizacional *Coaching e-mail* gleicirh@outlook.com

² Ludmilla Sampaio de P. Rocha Esp. Gestão de Pessoas Psicologia Organizacional *Coaching e-mail* ludsampaiodepaula@hotmail.com

³ Orientador Wilian Cândido Me.em Docência universitária e-mail wiliancandido01@gmail.com

Com o intuito de compreender melhor sobre a satisfação no trabalho a presente pesquisa teve como questão problemática quais os fatores condutores que levam à satisfação dos motoristas no ambiente de trabalho dentro de uma distribuidora de alimentos e logística na cidade de Anápolis.

Diante destas questões a presente pesquisa possui como objetivo geral verificar quais os fatores que levam a satisfação dos motoristas atualmente em relação à organização. Têm como objetivos específicos analisar os índices de satisfação dos motoristas em relação à gestão, levantar quais os aspectos de satisfação dos motoristas em relação ao ambiente organizacional, verificar o grau de satisfação em relação ao sistema de recompensa e investigar qual o grau de satisfação ao tratamento formal com os demais colaboradores.

Para alcançar os resultados objetivados, um dos métodos utilizados foi à pesquisa bibliográfica, onde se pode ter uma visão por parte de autores junto ao tema, assim proporcionando um trabalho mais rico de conhecimento por parte dos autores escolhidos, que nos mostra certos paradigmas, outro método utilizado foi à pesquisa em campo, onde foi elaborado um questionário para mensurar a satisfação no trabalho por parte dos motoristas, tendo uma abordagem quantitativa e exploratória para deste modo conseguimos ingressar no nosso objetivo geral e os específicos.

Com base nisso, este trabalho está organizado e dividido em títulos e subtítulos para demonstrar com clareza as ideias e transmitir de forma organizada e estruturada a importância da pesquisa deste trabalho, no primeiro subtítulo foi comentado sobre os fatores que desencadeia a satisfação no trabalho no clima organizacional das empresas, tal tópico vem demonstrar a alusão referente o que pode estar ligado diretamente com a satisfação no trabalho, já no segundo subtítulo nos mostra em específico para a função de motorista os elementos que favorecem a sua satisfação, pois sabemos que esta função é diferenciada das demais e possui proporções que se eleva em comparação com as demais categorias. Entrando no terceiro subtítulo vem com o intuito de mostrar as condições de trabalho dos motoristas e no que isso influencia em relação à satisfação dos mesmos, qual a importância no desempenho desta função e qual o impacto dela na logística. Passando para metodologia e por fim chegando à análise dos dados onde estarão vendo os resultados da pesquisa.

Espera-se que os resultados dessa pesquisa poderão esclarecer dúvidas relacionadas satisfação no trabalho nas organizações. Com estes resultados tanto os gestores de recursos humanos, quanto os funcionários se beneficiarão das informações encontradas. Este estudo visa despertar os acadêmicos de gestão de pessoas para uma reflexão a respeito deste tema e estar proporcionando uma visão do que os mesmos encontrarão no exercício de

sua função. Ajudando assim esses futuros gestores a compreender a importância de se manter colaboradores satisfeitos dentro de uma organização.

1. FATORES QUE DESENCADAIAM A SATISFAÇÃO NO CLIMA ORGANIZACIONAL DAS EMPRESAS

As organizações no século atual têm maior consciência da importância de se manter os colaboradores satisfeitos, do que as dos séculos passados, após a primeira etapa da revolução industrial ocorrida entre os anos 1760 e 1860, cada vez mais, está andando para frente, isto quer dizer que não estamos retrocedendo, e que é importante e a satisfação no trabalho. “Entre 1789 e 1848 a Europa e a América foram inundadas por especialistas, máquinas a vapor para (processamento e transformação do) algodão e investimentos britânicos.” (HOBSBAWM, 1997 p. 57).

Se todas as organizações sabem da importância de se ter um colaborador satisfeito porque grandes partes delas não conseguem alcançar essa meta? Porque somente saber o que é satisfação não basta, temos que conseguir alcançá-la com investimentos suficientes de forma que os colaboradores sintam satisfeitos. “Os indivíduos têm milhares de necessidades. Todos competem por seu comportamento. A necessidade mais forte em determinado momento é a que conduzirá à atividade [...]” (GIL, 2001 p. 203). Deste modo o autor tenta nos mostrar uma visão de que cada indivíduo tem suas necessidades e umas em determinado momento iram sobressair das demais, então para poder identificar esta necessidade cabe ao recursos humanos juntamente com os gestores ter esta percepção, para assim proporcionar um clima organizacional favorável aos colaboradores.

Os gestores têm que saber como proporcionar um clima organizacional saudável e agradável para os colaboradores, assim vendo onde pode estar melhorando e pontos a serem trabalhados à medida que forem identificados certa insatisfação por parte dos colaboradores. “[...] As Pessoas esperam certas recompensas, satisfações e frustrações na base de suas percepções do clima organizacional [...]” (CHIAVENATO 2005, p. 53). Partindo deste pensamento do autor pode identificar que cada indivíduo espera algo ou deseja algo dentro da organização, assim os gestores têm que estar atentos com os seus liderados, trabalhando em cada um de acordo suas expectativas.

Algo que também influencia no desenvolvimento e satisfação de colaboradores nas organizações é a equipe que ele trabalha pois se um colaborador que possui ótimas qualidades pessoais e profissionais chegar e começar em uma determinada equipe onde todos não

possuem o mesmo foco em crescimento, será totalmente desperdiçado sendo que precisam trabalhar em conjunto para chegarem no objetivo que a organização procura alcançar.

Todas as vezes que vemos exemplos de uma cultura cooperativa no trabalho, ficamos impressionado e comovidos. Impressionados porque a abordagem de equipes, em geral, parece funcionar “é muito melhor do que supomos”; e comovidos porque, na falta de competição interna, as ações de todos parecem mais nobres, as metas da equipe têm prioridades sobre as metas individuais, os relacionamentos são mais profundos e a confiança mútua é evidente. (MCGREGOR, 2002, p. 57).

Tais argumentos mostram uma visão de equipe saudável dentro de uma organização, e sua importância para que as metas de um todo sejam alcançadas, proporcionando um clima organizacional agradável, com a produtividade da empresa em destaque.

Com isso percebe-se que alguns fatores fazem a diferença dentro de uma organização. Como por exemplo um *feedback* de seu gestor assim tendo um retorno de suas atividades, apontando os pontos positivo ou negativos juntos que possam estar a melhorar, com isto o gestor demonstrará que está aberto a diálogos com seus liderados, deixando um nível de respeito entre ambas as partes, para tratarem de assuntos profissionais, tendo sempre um retorno.

Outro aspecto são os treinamentos para que possam desenvolver ou aperfeiçoar o seu potencial dentro de uma organização, demonstrando suas competências voltado assim para melhorias. Gestor que sabe trazer a equipe para perto de si, envolvendo-os nos processos, são coisas tão simples e que muitas vezes passam despercebidas, as quais as organizações não deveriam deixar de procurar melhorias. Para ter bons resultados, é necessário fazer com que o colaborador se sinta reconhecido, assim terá alguém que vestirá a camisa, dando seu melhor e gerando lucros para ambas as partes.

Outro fator é o plano de cargos e salários, por ele é identificado diversas competências, comprometimento, o que influencia o colaborador a querer crescer dentro da organização seguindo o que lhe é proposto. Fazendo com que o mesmo procure crescer profissionalmente, buscando conhecimentos através de cursos, treinamentos, dentre outros. Há diversas escalas e níveis a alcançar através do plano de ação.

1.1 ELEMENTOS QUE FAVORECEM A SATISFAÇÃO DOS MOTORISTAS

Pelo que se verifica acerca percepções trabalhistas, um dos elementos que podem alavancar a satisfação dos motoristas nas organizações refere-se a respeito ao serviço que eles prestam, pois o reconhecimento de suas atividades desempenhada dentro da organização é

importante. O sacrifício que eles passam para desempenhar esta função é grande, como deixar seus familiares, às vezes até meses sem conseguir vê-los, o estresse das viagens constantes, a má condição das estradas e dos caminhões as noites mal dormidas, isto tudo deve ser muito bem avaliados e respeitados nesta profissão.

Diferente das pessoas que desempenham suas atividades profissionais em ambientes fechados como salas ou lojas, algumas vezes climatizados e relativamente confortáveis, esse profissional desempenha suas atividades num ambiente público, o trânsito. Não possui, portanto, um local restrito e bem definido para realizar suas tarefas; ao contrário, trabalha fora dos portões da empresa, estando sujeito a intempéries como clima, as condições de tráfego das vias. (BATTISTON, 2006, p. 333).

O estresse que os mesmos vivenciam nas viagens influencia diretamente na satisfação e deve ser avaliado, pois pode acarretar até problemas na saúde dos motoristas, como problema de coração, pressão alta entre outros. O mínimo que os motoristas esperam receber da empresa e dos demais colaboradores é respeito e reconhecimento de suas atividades desempenhadas dentro da organização. “[...] A satisfação no trabalho tem sido apresentada como a causa de importantes realizações das organizações e dos funcionários, do desempenho no trabalho à saúde e longevidade.” (SPECTOR, 2010, p. 320).

Aspecto que também envolve muito a satisfação é o ambiente de trabalho, em caso de motoristas os exemplos desta questão seria as rotas que fazem, o trânsito, os limites de velocidade, regras impostas pela empresa onde atua, como é o tratamento junto ao seu gestor, como são suas lideranças, a segurança oferecida pela organização, isto tudo gera um grau de satisfação por parte do colaborador.

Diversas teorias importantes sugerem que várias características do ambiente são responsáveis pela satisfação no trabalho. Nelas se incluíam as características do trabalho e as tarefas, bem como vários aspectos da organização. De fato, muitos estudos têm validado a ideia de que certas variáveis do ambiente de trabalho têm relação com a satisfação. (SPECTOR, 2006, p. 230).

Observa-se então que existem diversos tipos de fatores tanto externos e internos no ambiente de trabalho que possam levar os motoristas à satisfação, com diversos aspectos no dia a dia no decorrer das execuções de suas atividades profissionais. Com isso, não há dúvidas, os fatores motivadores que podem criar a satisfação dos motoristas são resultantes de forças que surgem do meio em que esse profissional está inserido. Logo, a ideia que exprime a satisfação dos profissionais que trabalham com transporte de carga está relacionado com a

concordância e/ou discordância do indivíduo em relação a sua subordinação e cumprimento da rotina diária na estrada.

1.2 AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DE MOTORISTAS E SUAS INFLUÊNCIAS NA SATISFAÇÃO DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

A invenção da roda surgiu entre 4000 e 7000 a.c. não se sabe ao certo o ano de sua criação há alguns historiadores que afirmam seu surgimento como sendo na Mesopotâmia, porém sem provas concretas, ela teve grande importância pois ao ser criada as primeiras rodas que eram feitas de tronco de árvore com o tempo e novas adaptações surgiram meios de transporte como a carroça diminuindo assim a força braçal das pessoas na época. “Além de revolucionar os meios de transportes, a roda possibilitou outro grande salto para a tecnologia – o movimento controlado por rotação.” (NASSOUR, 2017).

A função de motorista vem sendo desempenhada há muito tempo, não é novidade no mercado de trabalho e está mão de obra é de extrema importância para o setor de logística não só do país, mas também no mundo. Os motoristas de carga podem ser divididos em dois perfis, nos que fazem viagens dentro da cidade ou até mesmo dentro do estado e os que fazem viagens para fora do estado e ou até mesmo do país, fazendo entregas e coletas de mercadorias, assim contribuindo para a logística das organizações. “Para a maioria das firmas, o transporte é atividade logística mais importante simplesmente porque ela absorve, em média, de um a dois terços dos custos logísticos.” (BALLOU, 2010, p. 24). Nesta visão o autor nos leva a pensar sobre a importância do setor de transporte para a logística, sendo uma peça fundamental para a maioria das empresas, pois e por meio dos motoristas que a logística se move e adquirirão bons resultados.

Os motoristas não têm horários fixos de almoço acabam comendo comidas gordurosas nas estradas por não terem muitas vezes um local adequado para se alimentar, com isto geram-se problemas gastrointestinais entre outros, também pelo ato de suas atividades desempenhadas com longas horas de viagens sentados, sem exercer atividades físicas conduzindo às vezes ao sedentarismo e até mesmo a obter doenças cardiovasculares entre outras devido a função que exercem. Visto desta maneira, é possível sugerir que as organizações ou líderes que acompanham os motoristas devem ajuda-los no entendimento da significância de seu trabalho junto aos objetivos e missão demandada pela empresa. É preciso permitir a criação de uma identidade tanto pessoal, quanto social, já que estes profissionais devem compreenderem que exercem um cargo de confiança, iniciativa e responsabilidades diversas.

2. METODOLOGIA

O método de pesquisa utilizado foi a exploratória realizada através de um questionário com perguntas objetivas, medindo à satisfação dos colaboradores dentro da função de motoristas na organização. Sendo que na pesquisa de campo foi utilizada uma abordagem quantitativa, por se tratar da coleta de dados por meio de questionário facilitando para obtenção de informações mais claras que foram evidenciados os resultados em gráficos no Excel, juntamente com um referencial bibliográfico, avaliando temas que abordam satisfação no trabalho.

As questões devem ser pertinentes ao objeto e claramente formuladas, de modo a serem bem compreendidas pelos sujeitos. As questões devem ser objetivas, de modo a suscitar repostas objetivas, evitando provocar dúvidas, ambiguidade e respostas lacônicas. (SEVERINO, 2007, p.125).

Como cita o autor acima o questionário tem que ser de forma objetiva e clara para que não fuja do entendimento do entrevistado de modo que esteja alinhado com objetivo do artigo. As questões foram elaboradas de acordo com o que possam elevar a satisfação de um motorista, levando em questão a abordagem da organização sobre remuneração, superior imediato, benefícios, ambiente de trabalho, relacionamento com os demais colegas de trabalho, jornadas de trabalho e entre outros. O questionário foi elaborado usando metodologia fechada tipo múltiplo escolha, com exceções de algumas perguntas abertas para comentários dos entrevistados, a coleta foi feita no período de fevereiro a março de 2017, o questionário foi aplicado em motoristas no período diurnos dentro da organização pesquisada. Os colaboradores tiveram suas identidades preservadas e puderam optar por participar ou não.

2.1 CAMPO DE PESQUISA, POPULAÇÃO E AMOSTRA

A pesquisa de campo foi realizada em uma empresa distribuidora de alimentos e logística na cidade de Anápolis que coletou e mediu as informações referente a satisfação dos motoristas através de um questionário, com objetivo de compreender o problema levantado. O Grupo P.D.E.L., dispõe de sua própria transportadora, dois supermercados, o primeiro fundado no bairro Calixtópolis e outro no Bairro de Lourdes o grupo possui também um atacarejo sendo a filial mais recente em Anápolis Goiás. A empresa atua no ramo alimentício e logístico, seus produtos são distribuídos para todo o Brasil, a empresa produz seu próprio

açúcar, onde é um dos produtos mais vendidos do seu catálogo. O Grupo P.D.E.L., tem atualmente a matriz, e mais 14 filiais por todo o Brasil, e está hoje com 1.913 colaboradores.

O grupo tem como missão prestar serviços de distribuição com agilidade e pontualidade, fornecendo assim o pequeno e médio varejo, com produtos e serviços que agreguem valor, qualidade e competitividade. Somente no setor do transporte estão com 300 colaboradores exercendo a função de motorista, onde o foco nesta categoria será nosso objetivo de constatar o índice de satisfação.

A população desta pesquisa foi de 100 motoristas que responderam às perguntas, atingindo assim um percentual de 33,3% dos funcionários nesta função. Os motoristas que responderam ao questionário são dos sexos masculino e feminino, com faixa de etária entre 20 a 51 anos e com nível de instrução variado entre o Ensino Fundamental e Médio e Superior Incompleto.

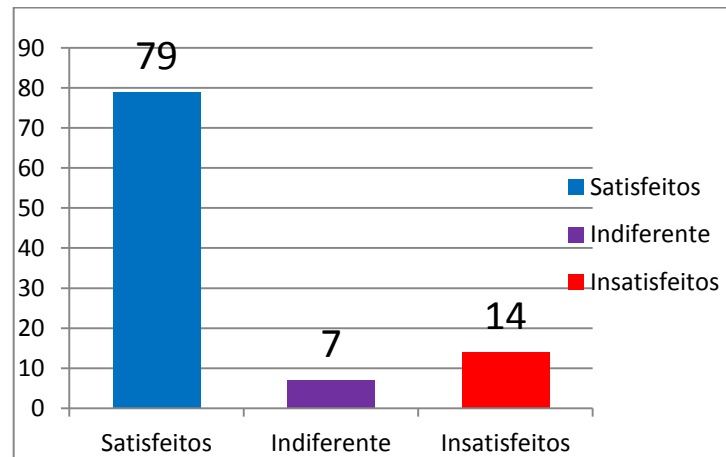
3. ANÁLISE E DISCUSSÃO DE DADOS

A presente pesquisa trata os resultados e informações da pesquisa de campo em uma distribuidora de alimentos e logística de Anápolis. “A satisfação no trabalho é quase sempre avaliada perguntando às pessoas como elas se sentem em relação ao emprego, por meio de um questionário ou uma entrevista [...]” (SPECTOR, 2012, p. 237). Bem como o autor cita acima, a qual depois de coletadas as informações estará as apresentando em forma de gráficos e expondo cada um de seus resultados a partir da pesquisa que envolve a satisfação dos motoristas no trabalho.

Por meio dos resultados obtidos conta-se com um perfil de entrevistados sendo de 88% de gênero masculino e apenas 12% do gênero feminino, ainda é predominante o sexo masculino nesta categoria na empresa. Com a maior média de idade sendo 42% entre 31 e 40 anos comprovando que a empresa está investindo em pessoas que estão em uma faixa etária de idade mais nova e também através do segundo lugar em que entre 20 anos e 30 anos atingiu 31% do total, 19% tem entre 41 anos e 50 e 8% tem entre 51 anos e 60 anos só reforçando ainda mais que os motoristas mais velhos possuem maior experiência porem as empresas estão buscando inovar em suas contratações. A empresa possui um alto percentual de *turnover* em se tratando dos motoristas, através da pesquisa pretendemos descobrir as causas que levam esses funcionários a procurarem outras organizações sendo a maioria deles representada por 47% que permanecem exercendo sua função apenas no período entre um mês a um ano de empresa. Já acima de um ano há três anos de empresa um percentual de 31%

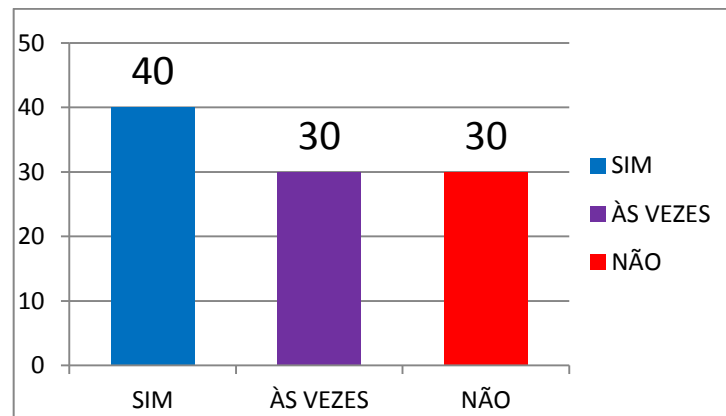
e tendo um percentual de 17% os motoristas que permanecem de três anos a seis anos, e 4% de seis anos a nove anos e 1% com mais de nove anos na organização.

Gráfico 1-Foi perguntado se eles estavam satisfeitos e ao mesmo tempo se sentem realizados com o cargo que ocupa na organização



Fonte: Próprios autores, 2017.

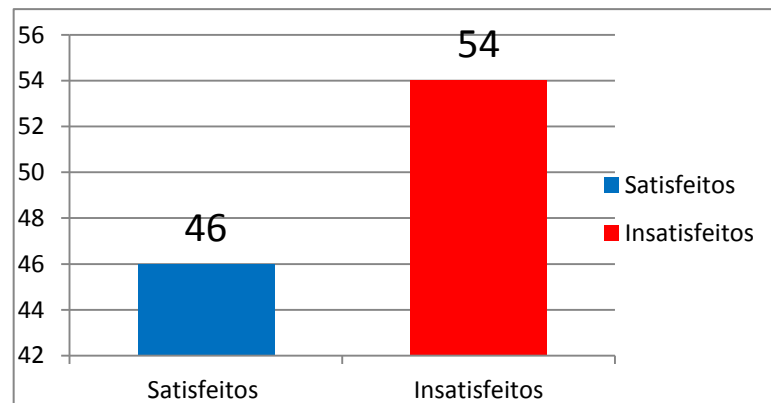
Segundo o gráfico a cima à realização pessoal na função que ocupam hoje na organização, 79% estão satisfeitos, 7% são indiferentes, enquanto 14% estão insatisfeitos. Percebe-se então que a maioria dos motoristas estão apresentando assim bons resultados para a organização. Sendo que foi feito duas perguntas e em abas obtivemos os mesmos resultados tanto em relação a satisfação e a insatisfação. Um dos nossos objetivos específicos e levantar quais os aspectos de satisfação dos motoristas em relação ao ambiente organizacional. Esta porcentagem satisfatória se dá por estarem exercendo a função com prazer, por gostarem das atividades que vem desempenhando na categoria, pois segundo Chiavenato (2005, p. 225) “[...] Os fatores motivacionais envolvem os sentimentos de crescimento individual, de reconhecimento profissional e as necessidades de auto realização [...].” Sendo assim seria importante haveriguar os motivos desse resultado insatisfatorio, pois tal passagem leva a considerar que o trabalho exercido tem ligação direta com a auto realização de cada pessoa e a forma que ela irá reagir ao longo da trajetória organizacional demonstrado de forma individual sua realização podendo ser ela positiva ou negativa.

Gráfico 2- Você enfrenta alguma dificuldade hoje, no setor em que trabalha

Fonte: Próprios autores, 2017.

Ao tratar sobre a dificuldade no setor em que atua dentro da organização, observou-se um percentual de 40% de funcionários que as possuem em algum aspecto do setor, 30% às vezes tem dificuldades e 30% não às sentem, este índice se torna preocupante para a organização pois é o que evidencia que mais da metade apresenta alguma dificuldade em algum período da execução da função ou continuamente, a qual precisa ser observada. É sugerido que a empresa tente fazer um levantamento de dados através de uma pesquisa para verificar este ponto, pois quando mais da metade dos funcionários mostram dificuldade, pode acarretar a insatisfação no trabalho, condicionando o trabalhador, a ter baixa produtividade. O ideal seria ao identificar as dificuldades propor treinamentos para que possa estar qualificando e gerando mais conhecimento nas execuções das atividades. Pois segundo Chiavenato (2005, p. 247). “O desempenho humano depende de uma complexidade de fatores que atua, interagindo entre si de maneira dinâmica. Em uma situação na qual os objetivos e as metas foram devidamente explicitados, a tarefa foi desenhada e redesenhada sob medida para pessoa [...]” Com base na fala do autor demonstra que o desempenho depende de fatores e eventos que influenciam e interferem na satisfação dos colaboradores.

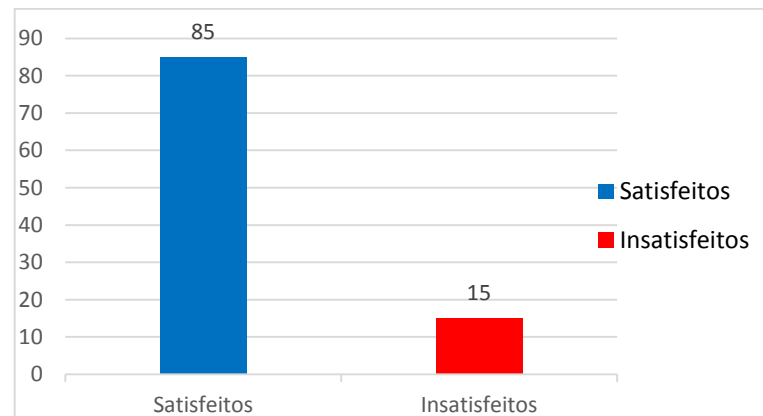
Gráfico 3- Sobre as normas e políticas da empresa, foi questionado aos entrevistados se possuem o conhecimento e se estão satisfeitos ou insatisfeitos



Fonte: Próprios autores, 2017.

Em relação à satisfação e insatisfação em relação às normas e políticas da empresa foi verificado que 54% estão insatisfeitos e 46% estão satisfeitos. No entanto, em relação ao nível de conhecimento das normas e políticas, foi verificado que 56% conhecem as normas, sendo que 20% dos colaboradores relatou ser indiferente e 24% não conhecem. A empresa poderia averiguar esta questão, pois o índice de insatisfação está alto, sendo assim percebe-se que com isso os colaboradores não irão seguir as políticas de forma correta, gerando transtornos para a empresa. Ou até mesmo por falta de conhecer as mesmas pois por fala de um dos pesquisados “*Por que não conheço*” isso demonstra que o mesmo por não ter conhecimento da mesma acarreta na elevação da insatisfação.

Esta parte do objetivo específico não foi alcançada pois o grau de insatisfação é mais elevado que o da satisfação. Conforme o autor abaixo “[...] Os processos não são suficientes, é necessário um conjunto de políticas e práticas organizacionais que suportem, que sirvam de base na sustentação tanto do equilíbrio quanto dos processos, o que chamaremos de bases estruturais.” (DUTRA 2002, p. 47). Assim sendo neste sentido também é retratado pelo autor Chiavenato (2015, p. 48, 49) “[...] Da mesma maneira, a cultura organizacional mostra aspectos formais e facilmente perspectiveis, como políticas e diretrizes, métodos e procedimentos, objetivos, estrutura organizacional e tecnologia adotada [...]” Tais exemplos mostram que a política da empresa está ligada diretamente com a cultura organizacional, desta forma é complicado para um colaborador quando a cultura ou a política da empresa não coincide com os seus próprios valores, neste caso o mesmo deveria passar por um processo de integração onde o permitiria conhecer melhor a organização para que no futuro não venha falar que não tinha noção de que seria daquele modo ou que tenha sentimento de frustração.

Gráfico 4-Nível de empatia com o superior imediato e avaliação do mesmo

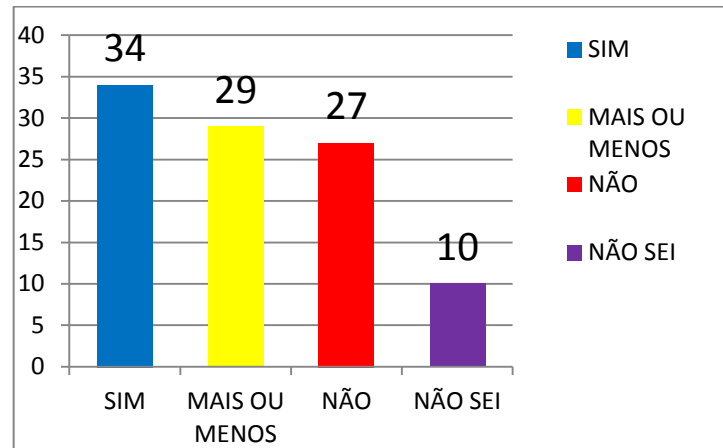
Fonte: Próprios autores, 2017.

Sobre o nível de empatia com o superior imediato 85% estão satisfeitos e 15% insatisfeitos. Referente a avaliação do profissionalismo do superior 21% pontuaram como excelente 31% ótimo, 27% bom, 10% regular, 5% ruim e 6% péssimo. Percebe-se então que a maioria dos motoristas avaliou seu superior imediato com ótimo e bom 57% enquanto 21% excelente e totalizou 21% regular, ruim e péssimo, apresentando assim resultados satisfatório para a organização pesquisada. Este índice de satisfação em referente à categoria de Motoristas é um resultado bastante satisfatório para a organização, pois demonstra que seus colaboradores no momento estão com um relacionamento desejável com seu superior imediato.

Isso indica que sempre que houver problemas durante viagens terão como solucionar com facilidade. Visto dessa forma Chiavenato (2005, p.67) “Acredita que as pessoas são envolvidas, estimuladas e se tornam desejosas de contribuir quando há um clima de confiança mútua entre as partes- especialmente entre executivos e subordinados.” Com forme o autor nos mostra e de extrema importância essa relação entre os colaboradores e seus gestores, assim sendo um dos nossos objetivos específicos está sendo alcançado que e ele analisar os índices de satisfação dos motoristas em relação à gestão, por este resultado de 85% satisfeitos, temos um parâmetro que a satisfação neste ponto, pois nesta categoria de motoristas essa parceria entre eles e o gestores ajuda no posicionamento do departamento de recursos humanos, sendo que o recurso humano e responsável não só por contratação e sim gerenciamento de treinamentos, averiguação de melhorias qualidade de vida dos colaboradores proporcionar um ambiente organizacional agradável, entre outros pontos, mais nesta categoria de motoristas para o RH fica complicado este contato tendo que um dos pontos deles e a viagem, assim sendo não tendo contatos diários, quem auxilia o setor do RH

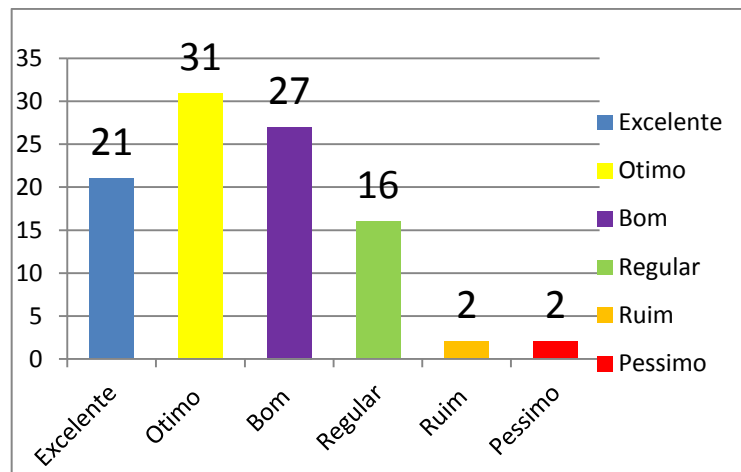
tem que ser por meio dos gestores dos motoristas, assim eles tendo esse bom relacionamento fica mais viável essa comunicação, e troca de informações.

Gráfico 5- O seu superior imediato reconhece o seu esforço no trabalho



Fonte: Próprios autores, 2017.

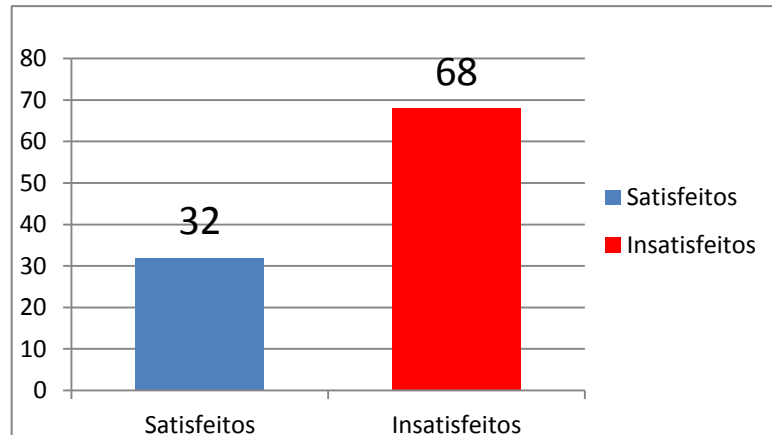
Em relação ao reconhecimento de suas atividades realizadas no trabalho 34% acreditam que seu superior imediato às reconhece, 29% acreditam que mais o menos, 27% acreditam que não são reconhecidos e 10% não sabem se o seu esforço e reconhecido. Percebe-se então que um percentual acredita que á o reconhecimento enquanto outros não, a organização deve voltar à atenção para este criterio já que 37% responderam não e não sei, pois este ponto e importante nos valores que gera satisfação nos funcionarios pois como pode mostra o autor “O chefe controla os salários e as promoções. Ele controla a oportunidade de “você se solta um pouco” na sua função, solucionar problemas e adquirir conhecimentos. Devo confiar realmente que ele me ofereça as melhores condições possíveis para que eu possa satisfazer as minhas necessidades.” (MCGREGOR, 2002, p. 145). Conforme o autor reforça que não e somente responsabilidade do setor de recursos humanos proporcionar um ambiente organizacional melhor e mais satisfatório, assim demonstra que os gestores tem que ter um bom relacionamento com seus liderados e repassar os problemas é solicitações ao RH para assim trabalharem juntos para um ambiente agradável e satisfatório para os colaboradores e objetivos da empresa.

Gráfico 6- Que nota você dá aos seus colegas de trabalho em relação ao relacionamento interpessoal

Fonte: Próprios autores, 2017.

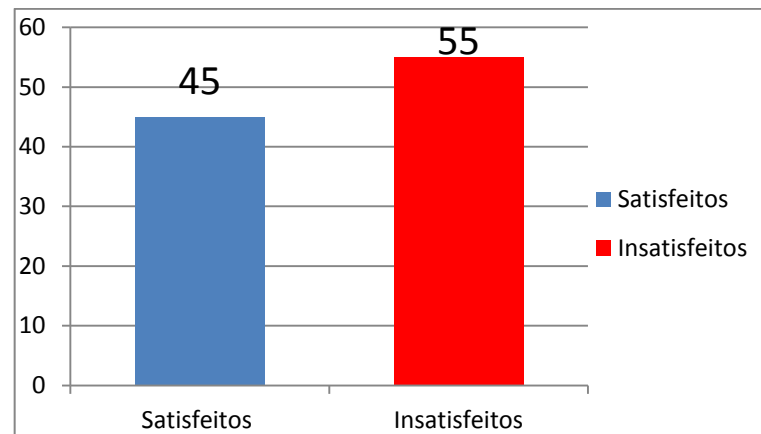
Em relação ao relacionamento interpessoal com os colegas de trabalho o resultado foi 21% excelente, 31% ótimo, 27% Bom, 16% Regular, 2% Ruim e 2% Pésimo, percebe-se então que teve um percentual elevado ficando entre ótimo e excelente, porém o percentual obtido entre regular, ruim e pésimo foi bastante relevante e merece atenção. Sendo que este é um dos objetivos específicos investigar em relação ao tratamento formal com os demais colaboradores teve um bom resultado mas sempre podendo chegar ao 100%, sugerimos a empresa que verifique este ponto para assim saber o que leva os resultados de regular, ruim e pésimo. Pois de acordo com autor “As pessoas necessitam ser aceitas, valorizadas e ajudadas pelas outras (colegas, superiores e subordinados) e quando não obtêm esse suporte social no contexto laboral, acabam por apresentar uma variedade de sintomas físicos e psicológicos de estresse, como queixas psicossomáticas, insatisfação com o trabalho, consumo excessivo de álcool e absenteísmo”. (TAMAYO, 2008 p. 39, 40).

Gráfico 7- Em relação à remuneração acredita que está compatível com as atividades que realiza, acha que está acima ou abaixo da média ou acima da média



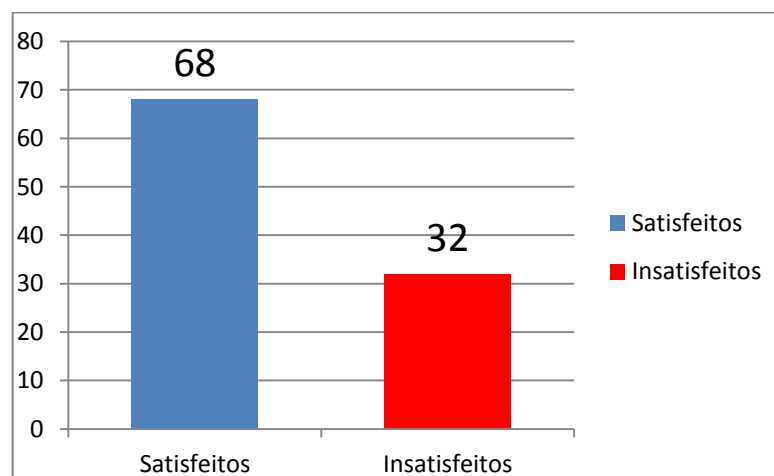
Fonte: Próprios autores, 2017.

Em relação ao salário dos motoristas 68% responderam insatisfeitos e 32% satisfeitos, percebe-se que 32% somente apresentou um percentual positivo. Verifica-se que mais da metade dos motoristas estão insatisfeitos com o salário, isso indica que as ações da empresa voltada para esse critério não estão muito satisfatórias, sendo um resultado interessante para realização de investigação e ações de melhorias. Foi observado quanto à média salarial que 53% disseram que está dentro da média da função em relação às outras empresas e 47% disseram estar abaixo da média em relação às outras empresas, 0% responderam que está acima da média salarial em relação à função e as outras empresas, este aspecto é um dos mais importantes para a satisfação dos colaboradores, este é um dos objetivos específicos deste trabalho que ele, verificar o grau de satisfação em relação ao sistema de recompensa, com este resultado pode ser observado que este objetivo foi encontrado a insatisfação trazendo preocupação para a empresa. “[...] O salário é a fonte de renda que define padrão de vida de cada um em função de seu poder aquisitivo.” (CHIAVENATO, 2015, p. 33). Como mostra a passagem acima este sistema de remuneração é um dos pontos de equilíbrio entre ambas as partes, quando não se tem satisfação neste acarreta em baixa produtividade, rotatividades entre outros, assim este ponto requer atenção por parte da empresa.

Gráfico 8- Está satisfeito com os benefícios concedidos

Fonte: Próprios autores, 2017.

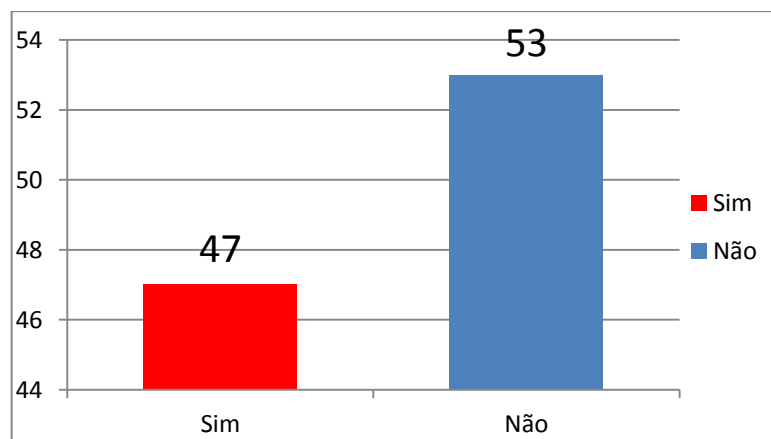
Em relação os benefícios 55% dos motoristas estão insatisfeitos e 45% estão satisfeitos. Percebe-se então que a maioria dos motoristas entrevistados estão insatisfeitos com os benefícios oferecidos pela empresa neste momento, isso indica que as ações da empresa voltadas para este aspecto não estão satisfatórias, sendo um resultado interessante para realizar uma investigação, pois segundo Chiavenato (2015, p.108) “[...] é uma forma de remuneração, indireta que visa a oferecer aos empregados base para a satisfação de suas necessidades pessoais.” Como o próprio autor diz este parâmetro é importante para o colaborador e faz parte indiretamente da remuneração mais dependendo da empresa seria um complemento, com este resultado é sugerido a organização rever seus benefícios.

Gráfico 9- Você está satisfeito (a) com sua jornada de trabalho

Fonte: Próprios autores, 2017.

Em relação à jornada de trabalho 68% estão satisfeitos e 32% insatisfeitos, apresentando assim bons resultados para a organização pesquisada. Isso identifica que mesmo com viagens distantes, o tempo que fica na estrada, não torna o motorista insatisfeito e traz assim um retorno positivo, pois o mesmo sempre fará seu trabalho ter uma boa qualidade e com muito aproveitamento. Os motoristas tem uma lei especifica para as jornadas de trabalho deles a lei 13.103 para tentar sanar as viagens sem descanso que as empresas exigiam dos motoristas, esta lei ainda não é bem aceita por todos os motoristas, pois em uma das falas dos entrevistados foi dito que *“Porque fica muito na estrada devido à lei”* e por outro entrevistado que *“pagamento de horas extras e diárias”* sendo que muitos repetiram estas frases, o que mostra que volta ao ponto do sistema de recompensa, contribuindo para a insatisfação no gráfico 10. Sugere-se a empresa rever este ponto em relação as horas extras e diárias que os entrevistados alegam pois pode ser um ponto que gera tamanha insatisfação na parte de recompensas da empresa.

Gráfico 10- Já recebeu algum treinamento na organização ou sente necessidade de algum treinamento, que lhe ajude a sanar alguma dificuldade pessoal ou desempenho de suas funções



Fonte: Próprios autores, 2017.

Em relação à necessidade de treinamento 53% dos motoristas responderam que não precisa de treinamentos e 47% respondeu que sim precisa de algum tipo de treinamento, este resultado, pode ser avaliado pela organização para analisar onde os 47% precisa ser treinado, pois é um resultado elevado mesmo não sendo a maioria. Sendo que os entrevistados responderam que já recebeu algum tipo de treinamento na organização 62% que às vezes recebeu alguns treinamentos 7% e 31% respondeu nunca recebeu um treinamento demonstra que somente 53% não querem ou não necessita de treinamento, podemos analisar que mesmo 9% dos que já recebeu treinamento ainda necessitam de mais algum tipo de treinamento,

assim sendo sugerimos que a organização analise e verifique onde é necessário o treinamento e em que ponto poderia ser trabalho, assim proporcionando mais segurança por parte dos motoristas ao desempenhar suas atividades. “[...] os programas de treinamento, além de visarem capacitar os trabalhadores para o desempenho de tarefas, passaram a incluir também objetivos voltados ao relacionamento interpessoal e sua integração a organização [...]” (GIL, 2001 p.119). Tal passagem demonstra que o treinamento é uma ferramenta de mão dupla, pois ao capacitar o profissional além de oferecer ao colaborador conhecimento e informação, o mesmo terá mais segurança ao desempenhar suas funções, poderá ter mais agilidade e ganhos com um ambiente organizacional agradável para ambas as partes.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo geral verificar quais os fatores que levam a satisfação dos motoristas atualmente em relação à organização. Este começou com a análise bibliográfica baseadas em autores referentes ao tema, em seguida passando para pesquisa em campo onde foi possível o contato direto com os motoristas utilizando uma abordagem quantitativa e exploratória para assim conseguirmos alcançar o objetivo.

Sobre fatores que desencadeiam a satisfação no clima organizacional das empresas foi perceptível que as organizações precisam voltar sua atenção para satisfazê de forma individual suprindo suas necessidades básicas. Também está relacionado aos elementos que favorecem a satisfação dos motoristas o aspecto interno e externo desde o ambiente de trabalho, sua rotina e ao destino a seguir em suas viagens. Outro fator importante são condições de trabalho que implicam diretamente na satisfação dentro da organização à lei 13.103 foi estabelecida para que os motoristas tenham a possibilidade de cumprir uma jornada de trabalho como qualquer outro funcionário com um horário definido para descanso, fazer suas refeições dentre outros.

O presente artigo teve como problemática quais os fatores condutores que levam a satisfação dos motoristas no ambiente de trabalho dentro de uma distribuidora de alimentos e logística na cidade de Anápolis com esta base foi possível verificar que a pesquisa realizada na empresa permitiu conceituar alguns aspectos, na satisfação e realização pessoal no cargo de motoristas obteve se um resultado satisfatório pra organização porque realmente optaram pela função por prazer e não a faz apenas por necessidade. Em relação as dificuldades enfrentadas no desenvolver da função verificou-se que a empresa precisa buscar medidas eficazes para aumentar o conhecimento dos motoristas na realização das atividades. Já em relação às normas e políticas da empresa a maioria conhece porem está insatisfeito o que pode trazer futuros transtornos, sendo este um ponto fundamental em que a empresa precisará criar meios para que este índice se reverta. O ponto em que favorece para a empresa é o relacionamento que existe entre os gestores e os colaboradores, pois através da pesquisa comprovou que existe um clima de empatia mutuo, também foi comprovado pela maior parte dos entrevistados que entre colegas o relacionamento é bom mais que pode ser ótimo se for verificado e tratado os casos que impedem de chegar a nesse nível. Há alguns pontos como em qualquer outra empresa que podem ser estudados e ajustados pra obter- se melhorias na organização, nosso objetivo foi alcançado, pois mostra que existe a importância de se compreender as percepções dos motoristas.

ABSTRACT

This article has as general objective to verify which factors that lead to the satisfaction of the drivers currently in relation to the organization of a food and logistics distributor in the city of Anápolis. Being carried out in the form of direct contact with 100 drivers through a field research by means of questionnaires, the results obtained and analyzed are exposed of form quantitatively identifying that in today's competitive world, companies must do everything to have within their organization a healthy environment, with employees satisfied mainly with what the company offers besides their salary. With the results of the research we can see that in relation to the managers and the functions performed, the level of satisfaction is very high. However, we have also obtained results proving that the company needs to review its concepts referring to benefits and in relation to the remuneration, the risk will be lower in losing its employees to other organizations.

Key-words: Satisfaction. Drivers. Organizational Climate. Managers.

REFERÊNCIAS

- BALLOU, Ronald H – **Logística empresarial**: transportes, administração de matérias e distribuição física; tradução Hugo T. Y. Yoshikazi – 1. ed – reimpr – São Paulo: Atlas, 2010.
- BATTISTON, M. **Estudos de Psicologia**, Condições de trabalho e saúde de motoristas de transporte coletivo urbano 11(3), p.333-343, 2006.
- CHIAVENATO, Idalberto – **Gerenciando com as pessoas**: transformando o executivo em um excelente: um guia para o executivo a lidar com sua equipe de trabalho – Rio de Janeiro: Elsevier 2005 – 7ª reimpressão.
- CHIAVENATO, Idalberto – **Remuneração, benefícios e relações de trabalho**: como reter talentos na organização – 7ª ed. rev. E atual. – Barueri, SP: Manole, 2015. – (Série recursos humanos).
- DUTRA, Joel Souza – **Gestão de pessoas**: modelo, processos, tendências e perspectivas. São Paulo: Atlas, 2002.
- GIL, Antonio Carlos: **Gestão de pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2001.
- HOBBSAWM, Eric J. **A Era das revoluções**: Europa 1789-1848, tradução de Maria Tereza Lopes Teixeira e Marcos Penchel, Rio de Janeiro: Paz e Temi, 1977.
- McGREGOR, **Douglas em foco; gerenciando o lado humano da empresa**; tradução de Luiz Frazão. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2002.
- Portal São Francisco, Alberto Cury Nassour – Disponível em www.portalsaofrancisco.com.br/curiosidades/roda-curiosidades, em 12 de abril de 2017.
- SEVERINO, Antônio Joaquim, 1941 – **Metodologia do trabalho**, 23. ed. ver. e atual. São Paulo : Cortez, 2007.
- SPECTOR, Paul E.- **Psicologia nas organizações** São Paulo: Saraiva, 2006.
- SPECTOR, Paul E.- **Psicologia nas organizações**. 3.ed. – São Paulo: Saraiva, 2010.
- SPECTOR, Paul E.- **Psicologia nas organizações**. 4.ed São Paulo: Saraiva, 2012.
- TAMAYO, Álvaro - **Estresse e cultura organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo: All Books, 2008. – (Coleção trabalho humano / dirigida por Roberto Moraes Cruz).

APÊNDICE

Este questionário tem como objetivo uma pesquisa de satisfação de motoristas, para entender um pouco mais do assunto o curso de Gestão de Pessoas, Psicologia Organizacional e Coaching solicita a você colaborador que os ajude contribuindo com esta pesquisa.

Sexo feminino () masculino ()

Sua idade

() 20 a 30 anos

() 31 a 40 anos

() 41 a 50 anos

() 51 anos acima

Tempo de empresa _____ Escolaridade _____

01. Você está satisfeito (a) no setor que trabalha hoje?

() Sim () Talvez () Não

02. Sente realização pessoal na função que ocupa na instituição?

() sim () Não () Indiferente

03. Você enfrenta alguma dificuldade hoje, no setor em que trabalha?

() Sim () Às Vezes () Não

04. Conhece a Política e os objetivos da empresa?

() Sim () Não () Indiferente

05. Sobre as normas e políticas da empresa, há algo que você discorde?

() sim () Não O que _____

06. Você se relaciona bem com o seu superior imediato?

() sim () não

07. Que nota você daria ao seu superior imediato?

() 10. Excelente () 8. Ótimo () 6. Bom () 4. Regular () 2. Ruim () 0. Péssimo

08. O seu superior imediato reconhece o seu esforço no trabalho?

() sim () mais ou menos () não () não sei

09. Que nota você dá aos seus colegas de trabalho em relação ao relacionamento interpessoal?

() 10. Excelente () 8. Ótimo () 6. Bom () 4. Regular () 2. Ruim () 0. Péssimo

10. Você acredita que seu salário está compatível com as atividades que realiza?

() Sim () Não

11. O seu salário está:

() dentro da média de outra empresa para este cargo.

() abaixo da média de outra empresa para este cargo.

() acima da média de outra empresa para este cargo.

12. Está satisfeito com os benefícios concedidos?

() Sim () Não

13. Você está satisfeito (a) com sua jornada de trabalho?

() sim () Não Se não porquê? _____

14. Você já passou por algum treinamento oferecido pela empresa?

() Sim () Às Vezes () Nunca Qual? _____

15. Você sente a necessidade de algum treinamento, que lhe ajude a sanar alguma dificuldade pessoal ou desempenho de suas funções?

() Sim () Às Vezes () Não

Qual treinamento você necessita? _____