

# A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>

Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>

Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>

Orientadora: Ma. Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>

**Resumo:** A satisfação profissional é definida como um sentimento ou estado emocional positivo do ponto de vista do colaborador, resultado de sua avaliação diante de suas experiências no trabalho. As instituições visam a máxima eficácia devido à grande concorrência e à globalização do mercado, de modo que utilizam aspectos referentes ao grau de satisfação como indicadores estratégicos. Deste modo, quais os aspectos determinantes para a satisfação dos colaboradores no âmbito organizacional? A fim de levantar questões importantes em relação à satisfação profissional, este estudo teve como objetivo geral avaliar os fatores que condicionam a satisfação profissional no ambiente organizacional, baseando-se numa análise dos resultados apresentados conforme uma pesquisa de satisfação, que envolvem temáticas como: Comunicação; Compreensão e Suporte; Desenvolvimento; Engajamento; Gestão; e Remuneração e Benefícios. O estudo teve como base as pesquisas bibliográficas e quanti/qualitativa, realizada no laboratório de uma indústria farmacêutica, onde foi possível verificar que questões relacionadas à Remuneração e Benefícios são as que permanecem como principais indicadores de insatisfação, enquanto demais assuntos como Comunicação, Engajamento e Desenvolvimento apresentaram resultados excelentes. Também foram expressos resultados satisfatórios em respeito à avaliação da Cooperação e Suporte, bem como à Gestão. A avaliação do relatório de pesquisa de satisfação do laboratório analítico de uma permitiu verificar, principalmente, sobre os detrimetos e falhas primordiais apresentados pela opinião comum do corpo de colaboradores da referida instituição. Os resultados apresentados contribuem para a elaboração de planos estratégicos pela gestão.

**Palavras Chaves:** Bem-estar. Estado emocional. Indicador estratégico. Satisfação.

**Abstract:** Job satisfaction is defined as an emotional and positive feeling from the employee's point of view, result of evaluation of work's experiences. The institutions aim at maximum efficiency due to the great competition and globalization of the market, in order to use the resources according to the degree of satisfaction as strategic indicators. So, what are the determining factors for the satisfaction of the employees in the organizational scope? In order to raise questions regarding professional satisfaction, this study aimed to evaluate the main factors that condition professional satisfaction in the organizational environment, based on an analysis of the results oriented as a satisfaction survey, which involves topics such as: Communication; Understanding and Support; Development; Engagement; Management; and Remuneration and Benefits. The study was based on qualitative/quantitative bibliographic research, conducted in the laboratory of a pharmaceutical industry, where it was possible to verify that issues related to Remuneration and Benefits are the ones that remain as main indicators of dissatisfaction, while other subjects such as Communication, Engagement and Development presented excellent results. Satisfactory results were also expressed regarding the evaluation of Cooperation and Support, as well as Management. The evaluation of the analytical laboratory satisfaction survey report allowed verifying, mainly, about the major shortcomings and primordial failures presented by the joint opinion of the institution's collaborators. The results presented contribute to the elaboration of strategic plans by the management.

---

<sup>1</sup> Graduação em Farmácia – Unileste/MG, flaviogodoi10@hotmail.com

<sup>2</sup> Graduação em Recursos Humanos – Anhanguera/GO, pedrodiegor@hotmail.com

<sup>3</sup> Graduação em Administração – Fibra/GO, tallytaks@hotmail.com

<sup>4</sup> Graduação e Doutorado em Psicologia – PUC/GO, marcia.kurogi@gmail.com

# A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>

**Key Words:** Welfare. Emotional state. Strategic indicator. Satisfaction.

## 1 INTRODUÇÃO

Um dos grandes desafios da Gestão de Pessoas é proporcionar a qualidade de vida no ambiente de trabalho e impulsionar o desempenho dos colaboradores, sendo necessário então, mantê-los satisfeitos para o sucesso das organizações no mercado. Nas últimas décadas a satisfação profissional tem sido essencial para melhoria do funcionamento das organizações e atualmente os gestores buscam estratégias que promovam o aumento deste aspecto, tendo em vista obter resultados ao nível da criatividade, empenho e produtividade dos mesmos (CASTRO et al., 2011).

Sabendo que as organizações estão cada vez mais propícias a buscar a máxima eficácia devido à grande concorrência e à globalização do mercado, o presente estudo tem intuito de compreender: Quais os aspectos determinantes para a satisfação dos colaboradores numa organização do município de Anápolis-GO?

O interesse de avaliar os aspectos determinantes para satisfação dos colaboradores no âmbito organizacional diante dos benefícios pode ser de grande relevância para o colaborador, mas também principalmente à gestão, auxiliando como ferramenta estratégica em determinadas instituições. Além disso, tal estudo pode ser utilizado como fonte de informação para as organizações e acadêmicos interessados nesta temática, proporcionando assim, uma provocação para pesquisas direcionadas ao tema.

A fim de levantar aspectos importantes em relação à satisfação profissional e proporcionar os benefícios acima citados, este estudo teve como objetivo geral avaliar os principais fatores que condicionam a satisfação profissional no ambiente organizacional, baseando-se numa análise dos resultados apresentados conforme uma pesquisa de satisfação realizada no Laboratório Analítico de uma organização no município de Anápolis-GO, através do Relatório Pesquisa de Satisfação da Empresa T1 (2018). E tem como objetivo específico: avaliar a satisfação dos colaboradores desta instituição, qualificar sobre o nível de satisfação dos colaboradores e determinar os principais aspectos positivos e negativos sobre a

# A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>

perspectiva do empregado, com o intuito de obter melhoria nos seus processos de gestão no âmbito organizacional.

## 2 SATISFAÇÃO PROFISSIONAL

O exercício de uma profissão não deve ser considerado um resultado somente com aptidões e competências do profissional. A profissão é resultado de um conjunto de fatores psicológicos e sociais que influencia o ser humano no ambiente de trabalho, e condicionam uniformidade do profissional com suas tarefas, o que leva à chamada satisfação profissional (FERRO et al., 2007).

A satisfação profissional é como um sentimento ou estado emocional positivo do ponto de vista do colaborador, sendo o resultado de suas percepções através de acontecimentos e experiências com o trabalho, uma vez que o indivíduo é movido por metas e princípios pessoais (PÉREZ-RAMOS, 1980). “A satisfação associa-se à esfera individual do trabalhador, ao seu bem-estar físico e emocional, à qualidade de vida e à esfera organizacional (qualidade do trabalho, desempenho, produtividade, pontualidade, absentismo e rotatividade)” (BATISTA et al., p. 58, 2010).

E importante ressaltar ainda, que no mundo empresarial a diversos fatores que condicionam o nível da satisfação profissional, como:

Condições de infraestrutura, benefícios fornecidos pela empresa; relação produtividade e remuneração; relação chefe-funcionário, capacitação técnica, relação interpessoal entre os funcionários, oportunidade de crescimento e segurança e apreciação da realização pessoal. Dessa maneira, a questão da satisfação do funcionário tornou-se fundamental para o desempenho das atividades realizadas na organização (CHAVES et al., 2011, p. 508).

Dentre os possíveis influenciadores sob a perspectiva da satisfação profissional, alguns podem ser citados e tidos como principais indicadores, como: Comunicação; Cooperação e Suporte; Desenvolvimento; Engajamento; Gestão; e Remuneração e Benefícios.

E inevitável que ao falar da satisfação profissional, se refira à comunicação, pois a comunicação foi estabelecida antes da organização, mas que acompanha

## A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>

toda a sua vida, em razão que a mesma necessitará interminavelmente de ideias, informações ou pensamentos. Portando, a comunicação está ligada diretamente na base das atividades de cooperação entre os seres humanos, que é a concepção que às instituições precisam para um melhor desempenho no mercado. E a informação, que é um produto da comunicação, é o elemento primordial na ajuda aos colaboradores dentro do âmbito organizacional para desenvolver as suas atividades (RUÃO, 1999).

A Comunicação, segundo Menezes (1973) é tida em consenso por um processo essencial para a transmissão e troca de informações, onde a sua execução efetiva é importante para o sistema básico da experiência social, sendo fundamental para o desenvolvimento da personalidade humana. Ela permite as pessoas gerar e partilhar informações que lhes dão capacidade de cooperar e de se organizarem. Para Kunsch (1999, p. 77), “a comunicação interna é planejada em torno de propósitos claramente definidos, para viabilizar toda a interação possível entre a organização e seus colaboradores lançando mão de metodologias e técnicas de comunicação institucional e até da comunicação mercadológica”.

Ao se tratar de Cooperação e Suporte, é transcorrente a seguinte discussão: O comportamento cooperativo é tido como peça fundamental para a qualidade dos relacionamentos sociais, sendo altamente influenciável por fatores como clima organizacional, por exemplo. Além disso, pode vir ainda ser decorrente de satisfação com a organização, como um todo, inclusive com o comprometimento recíproco dela perante o próprio colaborador (MACIEL, CAMARGO, 2011).

Sobre a dinâmica do Desenvolvimento, é válido ressaltar que o mesmo pode ser abordado através óticas distintas: Os desenvolvimentos pessoal, profissional ou até mesmo organizacional são tidos como fatores que são apontados como critério de insatisfação frente as condições apresentadas pela instituição e que, conseqüentemente, tendem a influenciar em diferentes aspectos da vida do profissional, bem como na Qualidade de Vida no Trabalho, por exemplo (PIRES, 1995; FRANÇA, 1996).

O desenvolvimento profissional, também chamado de vocacional, representa

## A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>

uma sucessão de tarefas e acontecimentos atribuídos à carreira profissional, porém não apenas no trabalho, mas levando-se em conta aspectos da vida. E é por este motivo que se conecta diretamente com desenvolvimento pessoal, ligado a aspectos do cotidiano, fora das atividades de trabalho. Já ao se tratar sobre o desenvolvimento organizacional, relaciona-se ao que é oferecido pela instituição, onde o cenário ideal seria a empresa que considera o colaborador como seu principal recurso, e assim o valoriza e oferece tudo o que é necessário para o seu desenvolvimento, resultando em um crescimento mútuo de ambos citados até o momento (PIRES, 1995; FRANÇA, 1996; LASSANCE, SARRIERA, 2009).

Em se tratando do engajamento, Souza e Carvalho (2003) relatam que se enquadra como indutor frente à satisfação, tendo grande relação com o grau de participação e de envolvimento do colaborador perante instituição, sobre a perspectiva de todos os outros envolvidos, colegas, superiores ou subordinados, e sobre o seu trabalho, propriamente dito. Porém é certo concluir que tudo não depende exclusivamente do quanto a instituição está disposta a se aproximar do colaborador, fornecendo condições para o seu envolvimento. A responsabilidade se dá também pelo nível da motivação deste funcionário em questão, uma vez que este é um fator primordial que ajuda a mensurar o grau de envolvimento do colaborador com a empresa.

Outro fator importante na satisfação do trabalhador é o papel da Gestão que representa um dos pilares ao se tratar sobre a qualidade, seja ela referente à algum produto ou serviço. Por esta maneira é um item de extrema importância a ser bem executado pelas instituições, onde graus elevados de satisfação diante desta temática são bem vistos pelos grandes empreendedores. Sabe-se que uma boa gestão não depende exclusivamente de um único indivíduo, ou uma única equipe, uma vez que está relacionada também sobre o ponto de vista da empresa como um todo, e que para uma boa execução da mesma seja realizada, técnicas e planos estratégicos podem ser executados, a depender da realidade da instituição (LONGO, 1996).

A gestão de pessoas, por Conte (2013), tem sido cada vez mais trabalhada

## A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>

com atenção e importância pelas organizações, uma vez que funcionários satisfeitos e motivados tendem a executar melhor as tarefas, de forma mais assertiva, proporcionando melhores resultados ao empreendedor. Já Chiavenato é bastante pertinente à observação ao falar de Gestão:

[...] falar de gestão de pessoas é falar de gente, de mentalidade, de vitalidade, ação e proação. A Gestão de Pessoas é uma das áreas que mais tem sofrido mudanças e transformações nestes últimos anos. Não apenas nos seus aspectos tangíveis e concretos como principalmente nos aspectos conceituais e intangíveis. A Gestão de pessoas tem sido a responsável pela excelência das organizações bem-sucedidas e pelo aporte de capital intelectual que simboliza, mais do que tudo, a importância do fator humano em plena Era da Informação (2010, p. 5).

Ao que diz respeito à Remuneração e Benefícios, estes correspondem aos meios em que os colaboradores possuem para alcançar seus bens indispensáveis, satisfazendo assim suas necessidades. Deste modo, o trabalhador utiliza sua força física ou mental em prol de uma remuneração pelo trabalho. De acordo com Brasil (1953), lei nº 1.999, de 1º de outubro de 1953, conforme o Artigo 457, "Compreendem-se na remuneração do empregado, para todos os efeitos legais, além do salário devido e pago diretamente pelo empregador como contraprestação do serviço, as gorjetas que receber". Ou seja, a remuneração não compreende apenas o salário, mas tudo aquilo relacionado ao pagamento pela prestação dos serviços pelo empregado ao empregador.

É relevante ressaltar sob a remuneração, que:

A remuneração tem componentes intrínsecos importantes, como todo processo de valorização. A remuneração traduz em muitas situações a importância relativa da pessoa para empresa e seu status profissional para o mercado. Ao tratarmos a remuneração como um fator objetivo, perdemos a perspectiva de todo o seu valor simbólico em nossa sociedade (DUTRA, 2012, p.181).

Atualmente, entende-se que a obtenção da satisfação ideal, sobre a perspectiva da Remuneração e Benefícios, é um grande desafio a ser alcançado pelas instituições. A utilização da Gestão da Remuneração tem sido colocada em prática para tal, onde ela se traduz na operacionalização de programas e estruturas de pagamento, sendo organizado de duas maneiras distintas: através de um modelo

## A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>

tradicional, que utiliza a consolidação dos planos de cargos e salários; ou por abordagem estratégica, que utiliza de contribuição como um fator a ser remunerado, principalmente por meio dos programas de remuneração variável, por exemplo (RODRIGUES, 2006; SHMIDT, DANTAS, 2006).

Perante todo este contexto, a satisfação com o trabalho e a tendência ao aprimoramento profissional enquanto o trabalhador está diante de atividades que representam um desafio, ou correlações negativas, como a existência de normas funcionais que são ótimas para assegurar direitos e prevenir arbitrariedades, mas limitam a flexibilidade de tonar as atividades mais desafiadoras. Assim também, o alto grau de desenvolvimento que resulta do incentivo à autonomia, a responsabilidade pela tarefa como um todo e o espírito de equipe podem ocasionalmente atuar contra o equilíbrio que se deve ter entre a vida profissional e pessoal (GARCIA, 2007).

Assim sendo, observou-se que a satisfação do profissional é um fator relevante para o crescimento das organizações em vários aspectos no que diz respeito, a redução da rotatividade, ao aumento da produtividade e, principalmente, a contribuição para o bem-estar e desenvolvimento dos profissionais, o que fortalece o crescimento da empresa no mercado.

### **2 INDICADORES DA INSATISFAÇÃO PROFISSIONAL NAS ORGANIZAÇÕES**

Alguns fatores podem ser exemplificados como consequência da insatisfação profissional, podendo ser utilizados como indicadores em caso da ocorrência deste evento. A rotatividade, o absenteísmo, e a queda na produtividade podem ilustrar bem este tipo de situação.

A rotatividade de pessoal refere-se a entrada e saída de empregados nas organizações de forma voluntario ou involuntária em um determinado período. Atualmente, o estudo da rotatividade de profissionais, também chamada de *turnover*, tem interessado muito os gestores das organizações, uma vez que o alto índice de rotatividade pode acarretar custo e baixa produtividade (MEDEIROS et al., 2012).

## A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>

Chiavenato (2010) aponta que devido à grande competitividade do mercado, as empresas, visam reter seus talentos humanos, procuram diminuir a rotatividade de pessoal.

Pode-se afirmar que a rotatividade de pessoal reflete consideravelmente nos processos, no clima organizacional e nos rendimentos das empresas, que são aspectos relevantes para a dinâmica da organização. Lucena (1995) relata que a rotatividade de profissionais tem como consequência ainda gastos com desligamento e novas contratações, o que gera impacto nos processos e resultados da empresa. Sendo assim, ela pode ser classificada sob duas categorias: externa, que implica aspectos dos quais o colaborador é influenciado pela concorrência; e interna, em que a empresa opta pelo desligamento do funcionário.

Apesar de ainda não ocupar uma posição estratégica dentro das organizações, segundo Penatti, Zago e Quelhas (2006), o absenteísmo ainda sim ocorre inversamente proporcional à satisfação dos colaboradores dentro da instituição. Para Marques Neto (2006), trata-se de é um problema que atinge grande parte das empresas, correspondente a um fenômeno crucial frente aos aspectos social e econômico, e como consequência tende a refletir em custos a curto, médio e longo prazo na produtividade.

Segundo Silva (2014), o absenteísmo tem grande influência na motivação que, por sua vez, tende a ocorrer quando há altos índices de insatisfação. Sabe-se da sua forte relação com a Gestão de Pessoas, onde a ausência pode ser considerada uma forma de se afastar de pequenas situações indesejáveis decorrentes da rotina de trabalho. Deste modo, é de grande importância o modelo de gestão seja bem elaborado, contando ainda com ações em questões relacionadas à saúde e segurança do trabalho, facilitando o desenvolvimento de programas e eventos que gerem bem-estar aos funcionários (MARQUES NETO, 2006).

Outro indicador determinante e fortemente relacionado à insatisfação profissional é a queda de produtividade. De acordo com Reggiani et al. (2005), o conceito de produtividade está associado à maneira ao qual um recurso é utilizado

# A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>

na produção de um bem ou serviço, entretanto nesta avaliação ainda são considerados fatores como eficiência, qualidade, lucratividade, ambiente de trabalho e inovação.

Sabe-se ainda que a produtividade é considerada como objetivo primário de toda e qualquer instituição privada do sistema capitalista. Silva (1989) ilustra e conceitua a produtividade através de fórmulas e discussão de alguns aspectos determinantes, como padrão e capacidade de produção, desempenho, rendimento e eficiência, de modo que são analisados dados estatísticos que mensuram tais fatores e assim se definem os índices de produtividade.

Conforme abordado por Siqueira e Kurcgant (2012), a satisfação é um fator que favorece a motivação e conseqüentemente na produtividade profissional, uma vez que ocorre maior dedicação ao trabalho e à qualidade do serviço. Além disso, cita ainda sobre a importância dos recursos humanos para desenvolver e investir em treinamento e qualidade de vida no trabalho, pois assim é possível obter funcionários saudáveis, qualificados e motivados, o que resultaria em aumento de produção pelo trabalhador como consequência.

Diante do exposto, nota-se uma relevância para essa pesquisa o estudo desse conceito, por possibilitar uma maior compreensão acerca de que colaboradores insatisfeitos podem aumentar o índice de rotatividade ou de absenteísmo, bem como promover a queda da produtividade dentro da instituição. Existem várias ferramentas que possibilitam à gestão ações que visem melhorar ou prevenir tais eventos, e uma delas é a realização de pesquisas para medir o grau de satisfação dos seus colaboradores, para que assim possam definir os planos estratégicos necessários ou conforme a necessidade. Deste modo, este estudo visa em avaliar os resultados de uma pesquisa de satisfação, fazendo uma análise acerca dos resultados apresentados pela organização.

## 4 METODOLOGIA

## A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>

O presente trabalho trata-se da avaliação de resultados, do Relatório Pesquisa de Satisfação da Empresa T1 (2018), obtido pela realização de uma pesquisa de campo, que verificou o grau de satisfação de colaboradores sob um aspecto geral do trabalho e frente a questões específicas e inerentes ao mesmo. Deste modo, o estudo aborda assuntos como: Comunicação; Compreensão e Suporte; Desenvolvimento de Carreira; Engajamento: Gestão; e Remuneração e Benefícios.

O estudo tem como base as pesquisas bibliográficas e quanti/qualitativa e os resultados foram tabulados através do programa Excel.

A coleta de dados foi realizada na empresa T.1, situada no Distrito Agroindustrial no município de Anápolis-GO, tendo como características ser uma indústria do ramo farmacêutico, segmentos Farma e Hospitalar, com produtos nas classes de Genéricos, Produtos de marca, produtos para saúde, alimentos e cosméticos sendo considerada como o maior complexo farmacêutico da América Latina.

O Relatório Pesquisa de Satisfação da Empresa T1, realizado pelo gestor do Laboratório Analítico no ano de 2018, teve como finalidade a apresentação de todos os dados de satisfação profissional, conforme as temáticas abordadas. Foi cedido pela empresa T.1 a fim de estudo, análise e discussão sobre os resultados encontrados. Utilizou-se dos resultados nesta presente pesquisa a fim de obter um panorama geral sobre a ótica do colaborador em respeito à sua satisfação sobre diferentes perspectivas abordadas no questionário respondido pelos colaboradores no ano de 2018, de modo que assim poderiam ser estudados planos estratégicos gerais ou específicos, em prol de melhorias institucionais, visando o coletivo, ou para o próprio colaborador, de forma individual.

A empresa T.1 possui uma média aproximada de 3,5 mil colaboradores, distribuídos em diferentes setores dentro da organização. A pesquisa foi realizada no laboratório Analítico, pelo fato nunca ter sido realizado uma pesquisa sob esta temática e também pela grande rotatividade de colaboradores no setor, aspectos esses importantes para serem investigados, podendo assim, proporcionar

# A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>

informações determinantes para serem utilizados nos demais departamentos da instituição em questão. O Laboratório Analítico, área de escolha, possui um total de 136 colaboradores, sendo estes correspondentes ao público alvo e amostra da pesquisa em questão, uma vez que a participação de todos ocorreu de forma integral frente à todas as questões abordadas no estudo.

## 4.2 ANALISE DE DADOS

A satisfação dos colaboradores foi avaliada sobre diferentes perspectivas, onde as questões estiveram divididas conforme cinco temáticas distintas: Comunicação; Cooperação e Suporte; Desenvolvimento; Engajamento; Gestão; e Remuneração e Benefícios (FRANÇA, 1996; FISCHER, 1998; CONTE, 2003; OLIVEIRA, LIMONGI-FRANÇA, 2005; PIZZOLI, 2005; RODRIGUES, 2006; SHMIDT, DANTAS, 2006; LASSANCE, SARRIERA, 2009).

Acerca das respostas, para as perguntas de quatro respostas foi considerado como opção a expressão da opinião entre: excelente, bom, regular ou ruim. Além disso, havia ainda outros questionamentos, do tipo dicotômico, para respostas entre sim ou não. Neste caso, o grau de satisfação para respostas positivas seria posteriormente contabilizado como excelente, enquanto as respostas negativas contabilizariam classificação como ruim. Os resultados para cada questionamento estão expressos no Apêndice A.

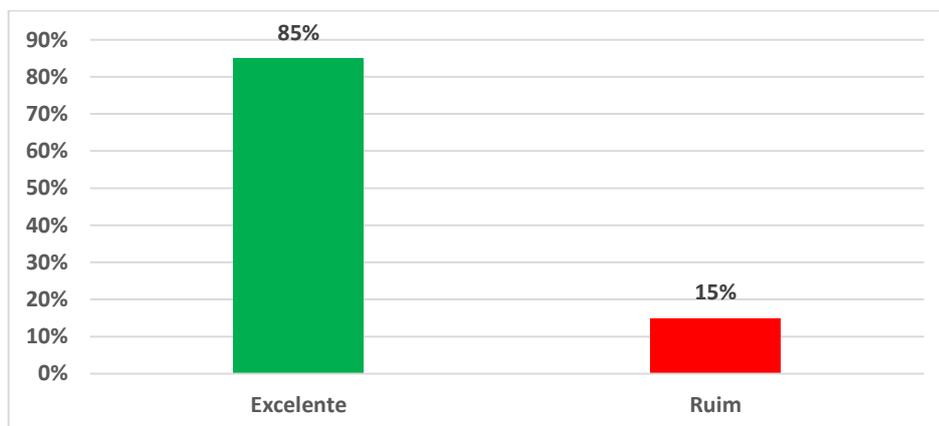
O grau de satisfação mensurado para cada uma das temáticas abordadas representa uma estimativa geral dos resultados alcançadas para as questões relacionadas ao conteúdo de cada assunto (Comunicação; Cooperação e Suporte; Desenvolvimento; Engajamento; Gestão; e Remuneração e Benefícios), de modo que o percentual obtido para cada pergunta está demonstrado em anexo, no Quadro de Respostas do Relatório de Pesquisa de Satisfação 2018.

Sobre o quesito de Comunicação, três questões foram levantadas referente a esta temática, na qual permitiram expressar, por uma média geral, os resultados conforme demonstrados pelo Gráfico 1.

**Gráfico 1:** Avaliação da Comunicação

## A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>



**Fonte:** Pesquisa de Satisfação da Empresa T1 (2018).

De acordo com os resultados obtidos, foi possível classificar como satisfação excelente para 85% dos colaboradores, contra 15% como ruim, referente à temática de Comunicação. A comunicação, tida como um destes fatores, pode interferir em relações, bem como estimular ou até mesmo prejudicar no aspecto produtivo, se não for levada com a devida importância dentro da instituição (PIZZOLI, 2005).

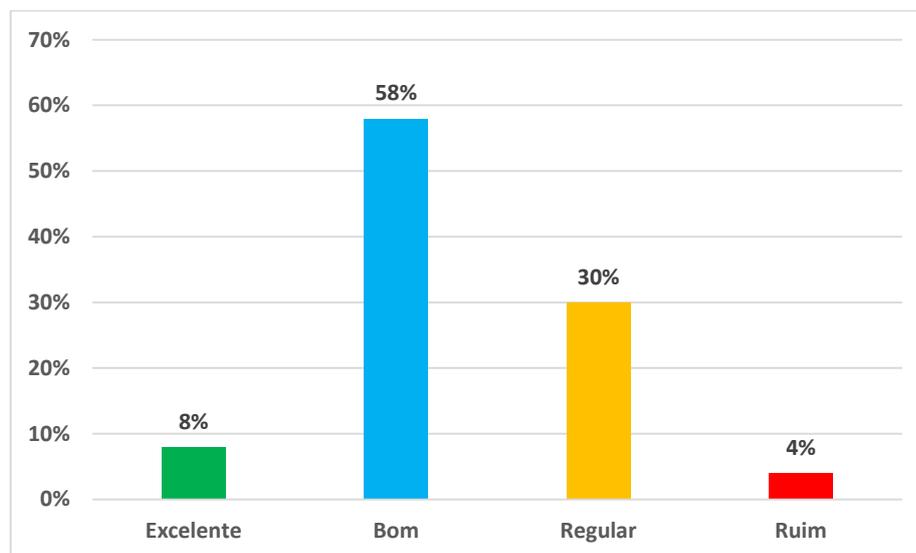
Deste modo, é necessário que se dê o merecido destaque a esta temática dentro da instituição, uma vez que uma comunicação deficiente tende a gerar insatisfação, do ponto de vista da relação entre gestores e seus subordinados. Ainda por representar o principal elo para o bom relacionamento profissional, e até mesmo pessoal, a comunicação eficaz representa um fator relevante para a transparência de informações, o que é considerado essencial para expor ideias e demandar tarefas para que os objetivos da empresa sejam alcançados. Apesar de, num modo geral, os resultados terem sido considerado satisfatórios, talvez seja necessária uma investigação frente à minoria que considerou ruim a comunicação do departamento, e assim evitar quaisquer transtornos resultante deste tipo de ocorrência.

A segunda temática abordada na pesquisa foi sobre satisfação a respeito da Cooperação e Suporte, de modo que, novamente, três questões foram interrogadas.

**Gráfico 2:** Avaliação da Cooperação e Suporte

## A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>



**Fonte:** Pesquisa de Satisfação da Empresa T1 (2018).

Ao traçar uma média sobre o quesito de Cooperação e Suporte, obteve-se os resultados de satisfação expressos como: excelente para 8%; bom para 58%, regular para 30% e ruim para 4%, de acordo com a apresentação do Gráfico 2. A cooperação é apontada como um elemento básico para a qualidade, em todos os termos à que ela se encaixa, e pode ser ainda um fator determinante para a desmotivação. Ele é altamente influenciável, do ponto de vista do colaborador, quanto ao suporte oferecido pela instituição. Para se elucidar tais eventos, existem as seguintes situações: locais onde a empresa oferece serviços de atendimento à saúde, programas sociais através de atividades em lazer ou financiamento e investimento com a capacitação do colaborador, há nitidamente a percepção da satisfação dos empregados frente às instituições. Pesquisas assim servem de alerta para as empresas que visam aumentar a satisfação sobre estas perspectivas, porém é válido ressaltar que sempre se deve levar em conta ao que é atrativo ao público alvo, por exemplo, e assim traçar as estratégias com maior eficiência, e não apenas oferecer o que se julga necessário para outras realidades (FRANÇA, 1996).

É importante sim levar em consideração à satisfação à frente da Cooperação e Suporte uma vez que são os colaboradores, principalmente em se tratando dos subordinados, que executam a maioria das atividades dentro da instituição, tendo responsabilidade direta frente aos lucros da empresa, por exemplo. Deste modo, é

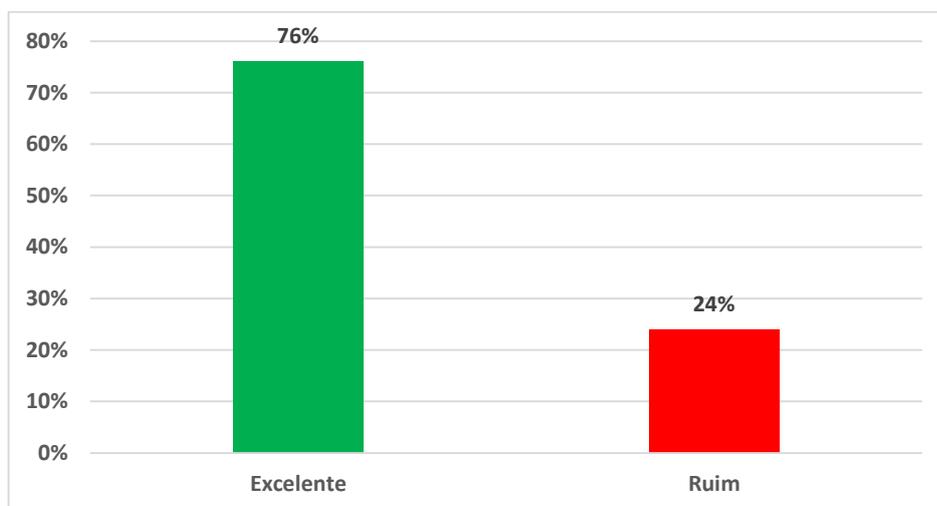
## A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>

válido ressaltar que o funcionário que possui suporte adequado para a realização do seu trabalho assim o cumprirá com maior empenho e dedicação. No caso em questão, é válido manter um alerta sobre os resultados encontrados, uma vez que poucos colaboradores classificaram a temática como excelente, o que seria talvez um reflexo de falhas existentes sobre o sistema de Cooperação e Suporte do departamento. Para tal, ações como as citadas anteriormente podem ser adotadas na instituição a fim de melhorar os percentuais negativos.

O Desenvolvimento enquadra-se na terceira temática avaliada pela pesquisa de satisfação, feita através de 5 questões respondidas entre sim e não, onde ao final o grau de classificação seria considerando como excelente para as respostas positivas, e ruim, para as negativas.

**Gráfico 3:** Avaliação do Desenvolvimento



**Fonte:** Pesquisa de Satisfação da Empresa T1 (2018).

Considerando a média de respostas para este tipo de avaliação, e conforme apresentado pelo Gráfico 3, pode-se concluir que a respeito do Desenvolvimento, o grau de satisfação é positivo, classificado como excelente, para 76% dos colaboradores, em oposição à 24% de classificação ruim. Ao considerar o desenvolvimento sob a ótica da satisfação, pode-se considerar que fatores como reconhecimento profissional, ou a influência das organizações sobre a perspectiva do suporte,

## A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>

tendem a gerar maiores índices de insatisfação, como consequente queda da Qualidade de Vida do colaborador. Além disso, e como citado anteriormente, a promoção de programas que valorizam o desenvolvimento pessoal e profissional, como o fornecimento de treinamentos profissionalizantes e programas de que interagem com o colaborador através de seu lado humano, tendem a elevar os índices de satisfação frente à instituição. (OLIVEIRA, LIMONGI-FRANÇA, 2005; SHMIDT, DANTAS, 2006; LASSANCE, SARRIERA, 2009).

Deste modo, conclui-se que, independente da sua origem (pessoal, profissional ou organizacional), a satisfação com o desenvolvimento oferecido pela instituição é de grande valia sob a percepção do colaborador, podendo ser capaz de impactar, por exemplo, na Qualidade de Vida, considerado um fator crucial para o bem-estar do funcionário. Ao relacionar este fator com o desenvolvimento, teria funcionários mais satisfeitos e desempenhando suas atividades de forma mais efetiva, com maior participação de assuntos relacionados à instituição. Uma equipe bem motivada tende a produzir melhor, com menor percentual de erros, e em prol dos objetivos específicos da empresa.

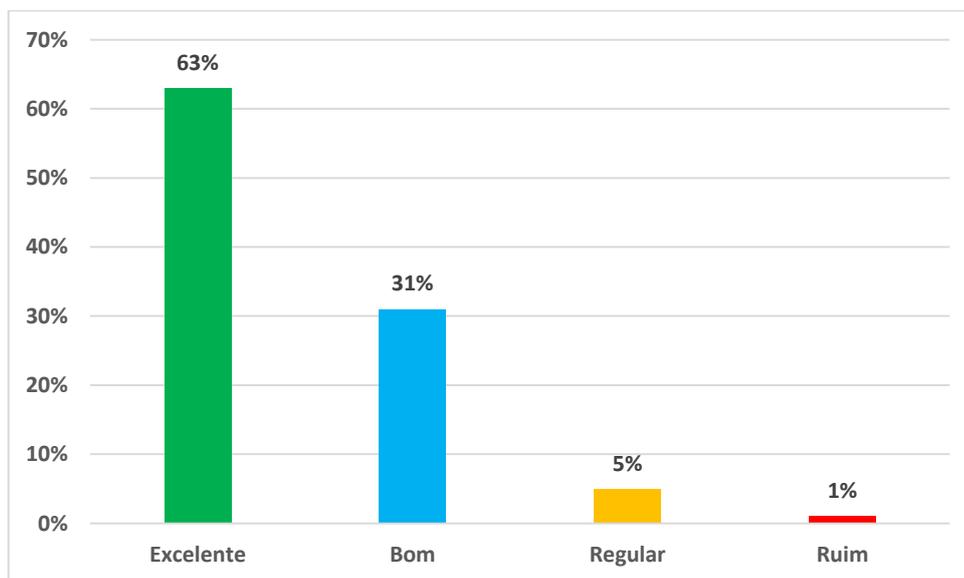
Para o caso em questão, isto se aplica à maioria dos colaboradores, sendo necessárias medidas efetivas frente aos insatisfeitos, correspondente aos 24%, para que todos se enquadrem no domínio junto aos demais, uma vez que representa um valor expressivo e alarmante de colaboradores insatisfeitos. O resultado encontrado sugere possíveis falhas em respeito ao programa de desenvolvimento oferecido pela instituição, e qualquer uma das alternativas citadas anteriormente seriam bastante eficazes em prol da evolução pessoal, profissional ou organizacional frente aos colaboradores.

A quarta temática verificada com a Pesquisa de Satisfação foi o Engajamento, feita através de quatro questionamentos.

### **Gráfico 4:** Avaliação do Engajamento

## A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>



**Fonte:** Pesquisa de Satisfação da Empresa T1 (2018).

Ao mesclar todas as informações coletadas, foi obtido o resultado geral apresentado no Gráfico 4, onde 63% apresentara-se com satisfação excelente, contra 31% como bom, 5% regular e 1% ruim. Novamente, para os itens de perguntas dicotômicas, foi considerada a afirmação positiva para classificar o parâmetro de excelente, e a afirmação negativa para ruim.

Sabe-se que existem alguns quesitos que contribuem negativamente acerca do Engajamento, onde se destaca, por exemplo, a motivação como principal deles. É certo dizer que o funcionário motivado, conseqüentemente, tende a apresentar boa compreensão do ponto de vista da Qualidade de Vida no Trabalho, por exemplo. Deste modo, acerca de alguns indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho sob perspectivas da motivação, destacam-se, por exemplo, empresas que oferecem condições que estimular em respeito à realização humana. Isto pode ser ilustrado por um clima estimulador à participação e à criatividade, canais de comunicação e expressão de ideias, promoção do trabalho em equipe, incentivos ao desenvolvimento do lado de liderança e, principalmente, reconhecimento ao esforço apresentado pelo colaborador em prol dos resultados (CONTE, 2003).

Assim, é possível sustentar que o Engajamento tem sua parcela de importância frente às problemáticas de uma empresa, e sua avaliação deve ser

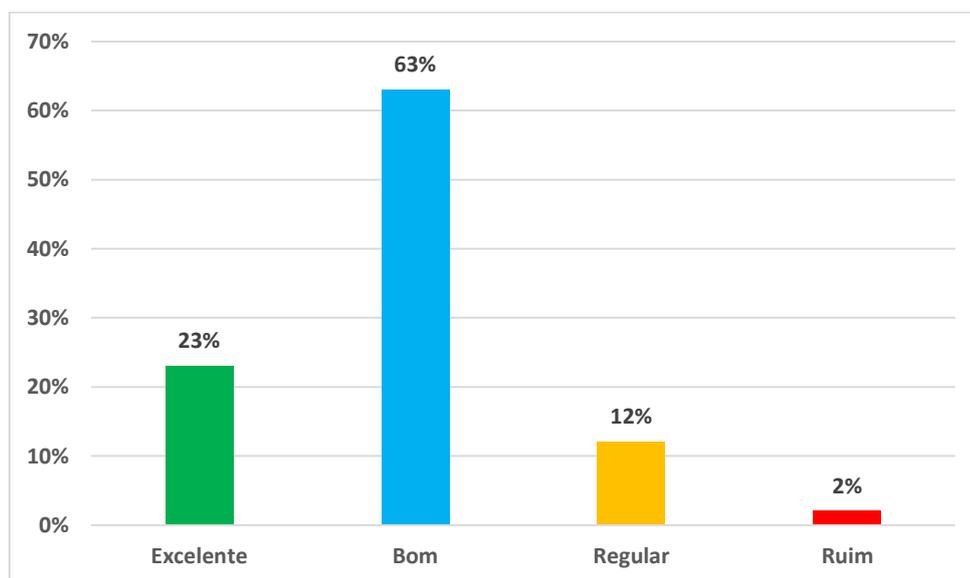
## A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>

levada em conta para aqueles que se preocupam com a satisfação de seus colaboradores. De acordo com os resultados apresentados pelo Relatório de Pesquisa de Satisfação, da Empresa T1 (2018), esta temática foi a melhor avaliada entre todas, servindo de exemplo sobre os esforços e planos executados para serem feitos para os demais itens deste estudo, a fim de obter a satisfação ideal sobre cada abordagem e perspectiva do colaborador.

Outro ponto abordado como tema da Satisfação dos colaboradores foi sobre a Gestão, sendo que os assuntos foram averiguados através de sete questionamentos.

**Gráfico 5:** Avaliação da Gestão



**Fonte:** Pesquisa de Satisfação da Empresa T1 (2018).

Com base nas respostas para cada uma das perguntas efetuadas sobre a

## A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>

Gestão, foi possível elaborar uma estimativa para a seguinte temática, conforme demonstrado no Gráfico 5 onde, de uma forma geral, 23% dos colaboradores demonstraram satisfação excelente, 63% classificaram como bom, uma menor parcela, de 12%, identificou como regular, e a minoria de 2% como ruim.

Longo (1996) classifica, o que ele denomina de Qualidade Total, como a união de fatores pertinentes à Qualidade de Vida e Satisfação do indivíduo sobre determinada organização, citando ainda sobre a influência e importância de uma boa Gestão. Posto isto, uma série de características podem ser implementadas para que se obtenha sucesso esperado acerca dos itens citados, o que se destacam, por exemplo: definição e disseminação da visão estratégica da instituição; capacitação da equipe para melhor desempenho das atividades; investimento sobre os líderes frente às equipes; e planejamento adequado, feito ainda com acompanhamento e frequentes avaliações dos processos.

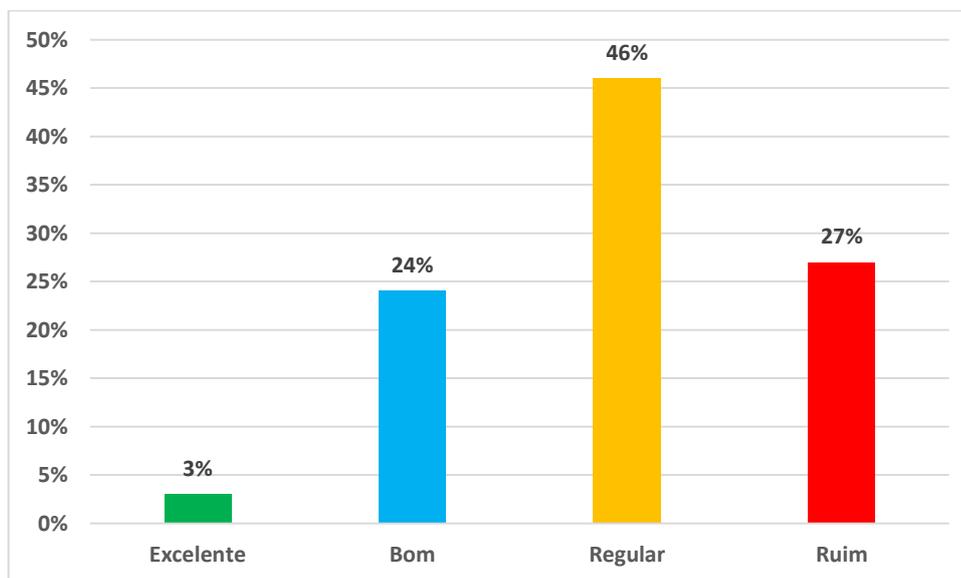
Sendo assim, é possível afirmar que há uma ligação clara da satisfação de colaboradores frente à Gestão sobre a perspectiva de Qualidade de Vida no Trabalho, por exemplo, uma vez que o detrimento de execução adequada de tarefas relacionadas à liderança pode vir a impactar sobre o entusiasmo de seus subordinados, com conseqüente queda de Qualidade de Vida dos mesmos. Conforme a apresentação dos resultados, é notável que a gestão possui boa classificação quanto à satisfação, apesar de não estar compreendida no cenário ideal esperado. Deste modo, deve-se ter cautela para que tais resultados sejam melhorados, principalmente com um empenho excedente dos gestores da área específica.

O último quesito abordado na Pesquisa de Satisfação foi referente à Remuneração e Benefícios, desenvolvido através de quatro questionamentos.

**Gráfico 6:** Avaliação da Remuneração e Benefícios

## A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>



**Fonte:** Pesquisa de Satisfação da Empresa T1 (2018).

De todos os itens abordados, a Remuneração e Benefícios foi a que apresentou menores níveis de satisfação se comparada aos demais, onde os resultados encontrados estão demonstrados através do Gráfico 5: a minoria dos colaboradores entendeu como excelente, representando 3% do total, 24% como bom, grande parte, sendo 46% como regular e 27% como ruim.

Uma tática para resolver a problemática da insatisfação acerca remuneração seria a adoção de um sistema de remuneração por competências. Entretanto, torna-se um desafio uma vez que são necessários processos de avaliação de desempenho estruturalmente esclarecidos e definidos. Porém a dificuldade em mensurar torna a avaliação muito laboriosa, mas pode ser obtida com boa administração de Recursos Humanos, favorecendo ainda a prática da Gestão de Pessoas (FISCHER, 1998; RODRIGUES, 2006; SHMIDT, DANTAS, 2006).

O que se pode expressar é que Remuneração e Benefícios são sim quesitos de importância maior acerca da satisfação do colaborador. É notório que, não apenas referindo-se ao salário, propriamente dito, mas qualquer tipo de incentivo é muito considerado pela ótica do funcionário, que tende a ser muito mais crítico para tais situações do que as demais abordagens, exatamente como apresentado pelo estudo.

## A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>

Apesar de ter apresentado as maiores taxas de insatisfação entre todas as temáticas abordadas, em contrapartida se opõem à outras questões que apresentaram maiores níveis de satisfação, como é o caso do engajamento, por exemplo. Ao se comparar ambas situações, é notório ao colaborador que, mesmo que a situação de remuneração e benefícios esteja longe do que é idealizado pelo mesmo, ainda assim há elevados índices com o seu engajamento, ou seja, com sua satisfação e envolvimento perante à instituição. De todo modo, por apresentar os piores níveis de classificação, talvez seja necessária uma investigação maior por parte da instituição sobre questões que podem ser oferecidas, visando suprir a necessidade de fatores relacionados a este tema, por exemplo.

Por fim, pode-se concluir que a satisfação pode ser mensurada sobre diferentes perspectivas do funcionário frente à intuição, podendo elas estarem correlacionadas ou não. Cada temática tem seu grau de importância, mas é certo que a avaliação de todas elas adjuntas são ainda mais determinantes para traçar o perfil apresentado pelas opiniões dos colaboradores. Fatores como Remuneração e Benefícios são tidos como grande valia sobre a percepção do colaborador, sendo as possíveis razões para os altos índices de rotatividade, absenteísmo e baixa produtividade decorrente no ambiente ao qual o estudo foi executado. Deste modo, através destas concepções expressas pelos funcionários, é possível traçar os planos estratégicos para que se obtenha a melhora em cada um dos pontos que apresente as piores avaliações.

### **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Frente ao relato demonstrado no decorrer deste estudo entende-se que o exercício de uma profissão não deve ser considerado um resultado somente com aptidões e competências do profissional. A profissão é resultado de um conjunto de fatores psicológicos e sociais que influencia o ser humano no ambiente de trabalho, e condicionam uniformidade do profissional com suas tarefas, o que leva à chamada satisfação profissional.

## A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>

A satisfação no trabalho é definida como um estado emocional agradável, resultado da avaliação do colaborador diante de suas experiências no trabalho, onde o mesmo avalia quais são os fatores compatíveis com suas necessidades. Dentre estes fatores importantes que condicionam à satisfação profissional estão: saúde física e mental, recompensas por desempenho, qualidade de vida, estrutura organizacional compatíveis com as necessidades do indivíduo, com intuito de proporcionar a autoestima do colaborador.

A utilização de instrumentos que possam mensurar o nível de satisfação de colaboradores dentro de uma instituição tem sido cada vez mais executada pelas grandes empresas, tornando-se uma tendência para o modelo de gestão empregado atualmente, funcionando como uma ótima ferramenta de avaliação de aspectos variados em respeito à opinião do colaborador.

Acerca das temáticas abordadas pelo estudo, muitos dados puderam ser analisados, permitindo verificar sobre os principais aspectos retratados pela organização. Compreende que questões relacionadas à Remuneração e Benefícios são as que permanecem como principais indicadores de insatisfação, enquanto demais assuntos como Comunicação, Engajamento e Desenvolvimento apresentaram resultados excelentes. Também foram expressos resultados satisfatórios em respeito à avaliação da Cooperação e Suporte, bem como à Gestão.

Todavia, percebe-se ainda certa independência apresentada entre as opiniões expressadas para cada uma delas. Ou seja, o colaborador, mesmo que satisfeito sobre algum ponto de vista específico, apresentou opinião contrário a outro tipo de questão. Para ilustrar tais situações temos o comparativo entre os resultados de Remuneração e Benefícios contra o Engajamento: Para o primeiro, os piores resultados foram expressados; em contrapartida, para o segundo, que avalia o grau de envolvimento do colaborador frente à instituição, bons níveis de satisfação foram observados.

A avaliação do relatório de pesquisa de satisfação permitiu verificar, principalmente, sobre os detrimientos e falhas primordiais apresentados pela opinião comum do corpo de colaboradores da instituição. A realização deste tipo de análise

# A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>

torna-se crucial para desempenhar o bom papel na gestão de pessoas, por exemplo, e até mesmo elaborar o perfil do clima organizacional do ambiente de trabalho.

Diante do exposto, nota-se uma relevância do estudo acerca deste tipo de pesquisa por possibilitar uma maior compreensão em respeito as consequências da insatisfação dos colaboradores, o que incluem o aumento do índice de rotatividade; juntamente com maior frequência do absenteísmo, ou até impactar negativamente com questões inerentes à produtividade. Existem várias ferramentas que possibilitam ao gestor ações que visem diminuir ou controlar qualquer um destes eventos, e uma delas é a realização de pesquisas para medir o grau de satisfação dos seus colaboradores, contribuindo para auxiliar na elaboração dos planos estratégicos necessários à gestão para com a realidade apresentada pela instituição.

## REFERÊNCIAS

BATISTA, V. L. et al. Satisfação dos Enfermeiros: estudo comparativo em dois Modelos de Gestão Hospitalar. **Revista da Enfermagem**, II Série, n. 12, 2010. Acesso em:

<[https://web.esenfc.pt/v02/pa/conteudos/downloadArtigo.php?id\\_ficheiro=298&codigo=>](https://web.esenfc.pt/v02/pa/conteudos/downloadArtigo.php?id_ficheiro=298&codigo=>). Acesso em: 17 ago. 2018.

**BRASIL, LEI Nº 1.999, DE 1º DE OUTUBRO DE 1953.** Disponível em:

<<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1950-1959/lei-1999-1-outubro-1953-324836-publicacaooriginal-1-pl.html>>. Acesso em: 18 ago. 2018.

CASTRO, J. et al. Satisfação profissional dos enfermeiros em cuidados de saúde primários: O caso do Centro de Saúde de Barcelos/Barcelinhos. **Revista Portuguesa Saúde Pública**, Vol. 29, n. 2, p. 157 – 172, 2011. Disponível em:

<<http://www.scielo.mec.pt/pdf/rpsp/v29n2/v29n2a09.pdf>>. Acesso em: 16 ago. 2018

CHAVES, L. D.; RAMOS L. H.; FIGUEIDERO E. N. Satisfação profissional de enfermeiros do Trabalho no Brasil. Vol. 24, n. 4. São Paulo: **Acta Paulista de Enfermagem**, 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ape/v24n4/a10v24n4>>. Acesso em: 16 de ago. 2018.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. 3ª Edição. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>

CONTE, A.L. Qualidade de Vida no Trabalho: Funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais. N. 7, p. 32 – 34. **Revista FAEBUSINESS**, 2003. Disponível em: <<http://img.fae.edu/galeria/getImage/1/16571247435940246.pdf>>. Acesso em: 18 ago. 2018.

DUTRA, Joel de Souza. **Gestão de Pessoas**: modelo, processos, tendência e perspectivas. São Paulo: Atlas, 2012.

FERRO, A. B.; PALMAS A. J.; QUINTINO, M. F. Satisfação profissional dos técnicos de APCT dos Hospitais Públicos e Gestão. N. 14, ano 10. **Revista Técnica de Anatomia Patológica**, 2007.

Disponível em:

<<https://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/270/1/Satisfa%C3%A7%C3%A3o%20profissional%20dos%20t%C3%A9cnicos%20de%20APCT%20dos%20hospitais%20p%C3%BAblicos%20e%20de%20gest%C3%A3o.pdf>>. Acesso em: 17 de ago. 2018.

FISCHER, A. L. A **Constituição do Modelo Competitivo de Gestão de Pessoas no Brasil** – Um Estudo sobre as Empresas consideradas exemplares. Tese de Doutorado em Administração. São Paulo: Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. 1998. Disponível em:

<<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12132/tde-03042009-12522.php>>. Acesso em: 10 ago. 2018.

FRANÇA, A. C. L. **Indicadores Empresariais de Qualidade de Vida no Trabalho**. Tese de Doutorado em Administração. São Paulo: Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, 1996. Disponível em:

<[https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/40007817/tesedoutoradoLimonji.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1534824398&Signature=hiQG0BcgdMvh7yxuEataDy235UY%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DIndicadores\\_de\\_qualidade\\_de\\_vida\\_no\\_trab.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/40007817/tesedoutoradoLimonji.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1534824398&Signature=hiQG0BcgdMvh7yxuEataDy235UY%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DIndicadores_de_qualidade_de_vida_no_trab.pdf)>. Acesso em: 18 ago. 2018.

GARCIA, E. de O. P. Estudo de caso exploratório sobre qualidade de vida no trabalho de funcionários públicos. Vol. 3, n. 5. São Paulo: **Revista Organizações em Contexto**, 2007. Disponível em: <<https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/OC/article/view/1327/1345>>. Acesso em: 13 ago. 2018.

KUNSH, M. M. K. Gestão Integrada da Comunicação Organizacional e os desafios da Sociedade Contemporânea. N, 32, p. 77. **Comunicação & Sociedade**, 1999.

LASSANCE, M. C.; SARRIERA, J. C. Carreira e saliência dos papéis: Integrando o desenvolvimento pessoal e profissional. Vol. 10, n.2, p. 15 – 31. Porto Alegre:

**Revista Brasileira de Orientação Profissional**, 2009. Disponível em:

<<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rbop/v10n2/v10n2a04.pdf>>. Acesso 18 agosto 2018.

A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>

LONGO, R. M. J. Gestão da Qualidade: Evolução Histórica, Conceitos Básicos e Aplicação na Educação. **Seminário: “Gestão da Qualidade na Educação: Em Busca da Excelência”**. São Paulo, 1996. Disponível em: <[http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/1722/1/td\\_0397.pdf](http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/1722/1/td_0397.pdf)>. Acesso em: 18 ago. 2018.

LUCENA, M. D. S. **Planejamento de Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 1995.

MACIEL, C. de O.; CAMARGO, C. Comprometimento, Satisfação e Cooperação no Trabalho: Evidências da Primazia dos Aspectos Morais e das Normas de Reciprocidade Sobre o Comportamento. Vol. 15, n. 3, p. 443 – 453. Curitiba: **Revista de Administração Contemporânea**, 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v15n3/v15n3a05.pdf>>. Acesso em: 18 ago. 2018.

MARQUES NETO, A. D. M. Absenteísmo nas Empresas. **Monografia para conclusão do curso de bacharelado em Administração do UniCEUB** – Centro Universitário de Brasília, 2006. Disponível em: <<http://repositorio.uniceub.br/bitstream/123456789/934/2/20401048.pdf>>. Acesso em: 18 ago. 2018.

MEDEIROS, R. R.; ALVES, R. C.; RIBEIRO, S. R. Turnover: Uma Análise dos Fatores que contribuem para a decisão de sair da empresa dos colaboradores da Alfa Comércio LTDA. V. 12, n. 1. **Revista Científica da Escola de Gestão e Negócios**, 2012. Disponível em: <<https://repositorio.unp.br/index.php/connexio/article/view/222>>. Acesso em: 10 ago. 2018.

MENEZES, E. D. B. de. Fundamentos Científicos da Comunicação. Vol. 3, n. 2, p. 163 - 173 Petrópolis: **Revista de Ciências Sociais**, 1973. Disponível em: <[http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/4563/1/1972\\_art\\_EDBMenezes.pdf](http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/4563/1/1972_art_EDBMenezes.pdf)>. Acesso em: 18 ago. 2018.

MICHEL, M. H. Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos. São Paulo: Atlas, 2005.

OLIVEIRA, P. M. de; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Avaliação da Gestão de Programas de Qualidade de Vida no Trabalho. Vol. 4, n. 1. São Paulo: **Revista de Administração de Empresas**, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/raeel/v4n1/v4n1a05.pdf>>. Acesso em 15 ago. 2018.

PENATTI, I.; ZAGO, J. S.; QUELHAS, O. Absenteísmo: As consequências na gestão de pessoas. **III SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e**

A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>

**Tecnologia.** Associação Educacional Dom Bosco (AEDB), 2006. Disponível em: <[https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos06/898\\_Seget\\_Izidro%20Penatti.pdf](https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos06/898_Seget_Izidro%20Penatti.pdf)>. Acesso em: 18 ago. 2018.

PÉREZ-RAMOS, J. **Satisfação no trabalho:** metas e tendências. Tese de Livredocência. Assis: Instituto de Psicologia de Assis, Universidade Estadual Júlio de Mesquita Filho, 1980.

PIRES, N. A. L. R. de O. Desenvolvimento Pessoal e Profissional. Um estudo dos Contextos e Processos de Formação das novas Competências Profissionais. **Tese de Mestrado em Ciências da Educação.** Lisboa: Faculdade de Ciências e Tecnologia, 1995. Disponível em: <[https://run.unl.pt/bitstream/10362/159/1/pires\\_1995.pdf](https://run.unl.pt/bitstream/10362/159/1/pires_1995.pdf)>. Acesso em: 18 ago. 2018.

PIZZOLI, L. M. L. Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso das enfermeiras do Hospital Heliópolis. Vol. 10, n. 4. Rio de Janeiro: **Ciência e Saúde Coletiva**, 2005. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232005000400028](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232005000400028)>. Acesso em: 12 ago. 2018.

REGGIANI, G. B.; PRADA, N.; FIGUEIREDO, D. F. **Gestão da produtividade:** metodologia aplicada a uma indústria de bebidas. Bauru: XII SIMPEP, 2005. Disponível em: <[www.simpep.feb.unesp.br](http://www.simpep.feb.unesp.br)>. Acesso em: 18 ago. 2018.

RODRIGUES, J. M. Remuneração e competências: retórica ou realidade? Vol. 46, n. Esp. São Paulo: **Revista de Administração de Empresas**, 2006. Disponível em: >[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-75902006000500002&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-75902006000500002&script=sci_arttext&tlng=pt)>. Acesso em: 11 ago. 2018.

RUÃO, T. A Comunicação Organizacional e a Gestão de Recursos Humanos. Vol. 12, p. 179 – 194. Braga: **Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade**, 1999. Disponível em: <[http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/2727/1/truao\\_ComRH\\_1999.pdf](http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/2727/1/truao_ComRH_1999.pdf)>. Acesso em: 13 ago. 2018.

SHMIDT, D. R. C.; DANTAS, R. A. S. Qualidade de Vida no Trabalho de Profissionais de Enfermagem, atuantes em unidades do Bloco Cirúrgico, sob a ótica da Satisfação. Vol. 14, n. 1, p. 54 – 60. Paraná: **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n1/v14n1a08.pdf>>. Acesso em: 16 ago. 2018.

SILVA, M. M.; Absenteísmo: Consequências e impactos na Gestão de Pessoas. Ed. 7, n. 7. Goiânia: **Revista On-Line IPOG**, 2014. Disponível em: <<https://www.ipog.edu.br/download-arquivo-site.sp?arquivo=absenteismo->

A SATISFAÇÃO DE COLABORADORES: UM ESTUDO NO LABORATÓRIO  
ANALÍTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS-GO

Flávio Godoi de Oliveira <sup>1</sup>; Pedro Diego Gualberto <sup>2</sup>; Tallyta Carolina da Silva <sup>3</sup>; Márcia Sumire Kurogi Diniz <sup>4</sup>

consequencias-e-impactos-na-gestao-de-pessoas-11119162.pdf>. Acesso em: 19 ago. 2018.

SIQUEIRA, V. T. A.; KURCGANT, P. Satisfação no trabalho: indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. Vol. 46, n. 1, p. 151 – 157. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v46n1/v46n1a21.pdf>>. Acesso em 19 ago. 2018.

SOUZA, R. A. de; CARVALHO, A. M. Programa de Saúde da Família e qualidade de vida: um olhar da Psicologia. Vol. 8, n. 3. Belo Horizonte: **Estudo de Psicologia**, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v8n3/19974>>. Acesso em: 18 ago. 2018.