

Aplicação Prática da Administração na Economia Global 3

Clayton Robson Moreira da Silva
(Organizador)

Aplicação Prática da Administração na Economia Global 3

Clayton Robson Moreira da Silva
(Organizador)

Editora Chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Assistentes Editoriais

Natalia Oliveira

Bruno Oliveira

Flávia Roberta Barão

Bibliotecário

Maurício Amormino Júnior

Projeto Gráfico e Diagramação

Natália Sandrini de Azevedo

Camila Alves de Cremona

Karine de Lima Wisniewski

Luiza Alves Batista

Maria Alice Pinheiro

Imagens da Capa

Shutterstock

Edição de Arte

Luiza Alves Batista

Revisão

Os Autores

2020 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2020 Os autores

Copyright da Edição © 2020 Atena

Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena

Editora pelos autores.



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição Creative Commons. Atribuição-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. Permitido o *download* da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

A Atena Editora não se responsabiliza por eventuais mudanças ocorridas nos endereços convencionais ou eletrônicos citados nesta obra.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais

Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília

Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Profª Drª Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá
Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima
Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas
Profª Drª Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Profª Drª Carla Cristina Bauermann Brasil – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Jael Soares Batista – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília
Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Profª Drª Débora Luana Ribeiro Pessoa – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Douglas Siqueira de Almeida Chaves -Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Profª Drª Eysler Gonçalves Maia Brasil – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Gabriela Vieira do Amaral – Universidade de Vassouras
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Helio Franklin Rodrigues de Almeida – Universidade Federal de Rondônia
Profª Drª Iara Lúcia Tescarollo – Universidade São Francisco
Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Jefferson Thiago Souza – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Jesus Rodrigues Lemos – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Jônatas de França Barros – Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof. Dr. Luís Paulo Souza e Souza – Universidade Federal do Amazonas
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Marcus Fernando da Silva Praxedes – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Maria Tatiane Gonçalves Sá – Universidade do Estado do Pará
Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá
Prof. Dr. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Drª Regiane Luz Carvalho – Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino
Profª Drª Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto
Prof. Dr. Alexandre Leite dos Santos Silva – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás
Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Douglas Gonçalves da Silva – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Profª Drª Érica de Melo Azevedo – Instituto Federal do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Profª Dra. Jéssica Verger Nardeli – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande

Profª Drª Luciana do Nascimento Mendes – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Profª Drª Priscila Tessmer Scaglioni – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Linguística, Letras e Artes

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Angeli Rose do Nascimento – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
Profª Drª Carolina Fernandes da Silva Mandaji – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará
Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

Conselho Técnico Científico

Prof. Me. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof. Me. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Prof. Me. Adalto Moreira Braz – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba
Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí
Prof. Me. Alexsandro Teixeira Ribeiro – Centro Universitário Internacional
Prof. Me. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Profª Ma. Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa
Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Profª Drª Andrezza Miguel da Silva – Faculdade da Amazônia
Profª Ma. Anelisa Mota Gregoleti – Universidade Estadual de Maringá
Profª Ma. Anne Karynne da Silva Barbosa – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Antonio Hot Pereira de Faria – Polícia Militar de Minas Gerais
Prof. Me. Armando Dias Duarte – Universidade Federal de Pernambuco
Profª Ma. Bianca Camargo Martins – UniCesumar
Profª Ma. Carolina Shimomura Nanya – Universidade Federal de São Carlos
Prof. Me. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Ma. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo
Profª Drª Cláudia Taís Siqueira Cagliari – Centro Universitário Dinâmica das Cataratas
Prof. Me. Clécio Danilo Dias da Silva – Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Me. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Profª Ma. Daniela da Silva Rodrigues – Universidade de Brasília

Profª Ma. Daniela Remião de Macedo – Universidade de Lisboa
Profª Ma. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Douglas Santos Mezacas – Universidade Estadual de Goiás
Prof. Me. Edevaldo de Castro Monteiro – Embrapa Agrobiologia
Prof. Me. Eduardo Gomes de Oliveira – Faculdades Unificadas Doctum de Cataguases
Prof. Me. Eduardo Henrique Ferreira – Faculdade Pitágoras de Londrina
Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil
Prof. Me. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita
Prof. Me. Ernane Rosa Martins – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás
Prof. Me. Euvaldo de Sousa Costa Junior – Prefeitura Municipal de São João do Piauí
Profª Ma. Fabiana Coelho Couto Rocha Corrêa – Centro Universitário Estácio Juiz de Fora
Prof. Dr. Fabiano Lemos Pereira – Prefeitura Municipal de Macaé
Prof. Me. Felipe da Costa Negrão – Universidade Federal do Amazonas
Profª Drª Germana Ponce de Leon Ramírez – Centro Universitário Adventista de São Paulo
Prof. Me. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária
Prof. Me. Givanildo de Oliveira Santos – Secretaria da Educação de Goiás
Prof. Dr. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná
Prof. Me. Gustavo Krahl – Universidade do Oeste de Santa Catarina
Prof. Me. Helton Rangel Coutinho Junior – Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Profª Ma. Isabelle Cerqueira Sousa – Universidade de Fortaleza
Profª Ma. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
Prof. Me. Javier Antonio Albornoz – University of Miami and Miami Dade College
Prof. Me. Jhonatan da Silva Lima – Universidade Federal do Pará
Prof. Dr. José Carlos da Silva Mendes – Instituto de Psicologia Cognitiva, Desenvolvimento Humano e Social
Prof. Me. Jose Elyton Batista dos Santos – Universidade Federal de Sergipe
Prof. Me. José Luiz Leonardo de Araujo Pimenta – Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria Uruguay
Prof. Me. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco
Profª Drª Juliana Santana de Curcio – Universidade Federal de Goiás
Profª Ma. Juliana Thaisa Rodrigues Pacheco – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Kamilly Souza do Vale – Núcleo de Pesquisas Fenomenológicas/UFPA
Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia
Profª Drª Karina de Araújo Dias – Prefeitura Municipal de Florianópolis
Prof. Dr. Lázaro Castro Silva Nascimento – Laboratório de Fenomenologia & Subjetividade/UFPR
Prof. Me. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Ma. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará
Profª Ma. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ
Profª Drª Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Lucio Marques Vieira Souza – Secretaria de Estado da Educação, do Esporte e da Cultura de Sergipe
Prof. Me. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados
Prof. Dr. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual do Paraná
Prof. Dr. Michel da Costa – Universidade Metropolitana de Santos
Prof. Dr. Marcelo Máximo Purificação – Fundação Integrada Municipal de Ensino Superior

Prof. Me. Marcos Aurelio Alves e Silva – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo

Profª Ma. Maria Elanny Damasceno Silva – Universidade Federal do Ceará

Profª Ma. Marileila Marques Toledo – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri

Prof. Me. Ricardo Sérgio da Silva – Universidade Federal de Pernambuco

Profª Ma. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal

Prof. Me. Robson Lucas Soares da Silva – Universidade Federal da Paraíba

Prof. Me. Sebastião André Barbosa Junior – Universidade Federal Rural de Pernambuco

Profª Ma. Silene Ribeiro Miranda Barbosa – Consultoria Brasileira de Ensino, Pesquisa e Extensão

Profª Ma. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo

Prof. Me. Tallys Newton Fernandes de Matos – Faculdade Regional Jaguaribana

Profª Ma. Thatianny Jasmine Castro Martins de Carvalho – Universidade Federal do Piauí

Prof. Me. Tiago Silvio Dedoné – Colégio ECEL Positivo

Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira
Bibliotecário Maurício Amormino Júnior
Diagramação: Maria Alice Pinheiro
Correção: David Emanuel Freitas
Edição de Arte: Luiza Alves Batista
Revisão: Os Autores
Organizador: Clayton Robson Moreira da Silva

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

A642 Aplicação prática da administração na economia global 3
[recurso eletrônico] / Organizador Clayton Robson
Moreira da Silva. – Ponta Grossa, PR: Atena, 2020.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5706-405-4

DOI 10.22533/at.ed.054202809

1. Administração de empresas. 2. Economia. 3.
Globalização. I.Silva, Clayton Robson Moreira da. CDD
658.812

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

Atena Editora

Ponta Grossa – Paraná – Brasil

Telefone: +55 (42) 3323-5493

www.atenaeditora.com.br

contato@atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

A obra “Aplicação Prática da Administração na Economia Global 2”, publicada pela Atena Editora, reúne um conjunto de quatorze capítulos que abordam diferentes temas relacionados à administração, com foco em sua aplicação prática. Discutir a prática gerencial possibilita o avanço da ciência administrativa e promove o intercâmbio de conhecimento entre gestores, acadêmicos e técnicos, bem como suscita a aprendizagem por meio da reflexão sobre os diversos fenômenos organizacionais abordados no decorrer dos capítulos.

Assim, este livro emerge como uma fonte de pesquisa robusta, que explora a prática da administração em diferentes contextos. Os capítulos iniciais contemplam estudos focados em temas como empreendedorismo, inovação e associativismo. Os capítulos seguintes discutem práticas de administração no campo do setor público, trazendo estudos sobre temas relevantes para a gestão pública, tais como sustentabilidade, licitações, sistemas de informação e políticas públicas. Os capítulos finais apresentam estudos no contexto da educação.

Desse modo, sugiro esta leitura àqueles que desejam expandir seus conhecimentos por meio de um arcabouço teórico especializado, que contempla um amplo panorama sobre a aplicação prática da administração na economia global, possibilitando a ampliação do debate acadêmico e conduzindo docentes, pesquisadores, estudantes, gestores e demais profissionais à reflexão sobre os diferentes temas que se desenvolvem no âmbito da administração.

Finalmente, agradecemos aos autores pelo empenho e dedicação, que possibilitaram a construção dessa obra de excelência, e esperamos que este livro possa ser útil àqueles que desejam ampliar seus conhecimentos sobre os temas abordados pelos autores em seus estudos.

Boa leitura!

Clayton Robson Moreira da Silva

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1

A IMPORTÂNCIA DA CONVERGÊNCIA ENTRE PERFIL MOTIVACIONAL E SUPORTE ORGANIZACIONAL/SOCIAL NA GESTÃO DE PESSOAS

Mayara Bertazo Gaube
Simone Bochi Dorneles
Matheus Miller de Campos Viana

DOI 10.22533/at.ed.0542028091

CAPÍTULO 2..... 13

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

Flávio Godoi de Oliveira
Pedro Diego Gualberto
Tallyta Carolina da Silva
Márcia Sumire Kurogi Diniz

DOI 10.22533/at.ed.0542028092

CAPÍTULO 3..... 28

PRAZER, EU SOU WATSON: UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DE PROFISSIONAIS DA ÁREA DE GESTÃO DE PESSOAS SOBRE A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Emmanuelle Fonseca Marinho de Anias Daltró
Cristiane Mascarenhas Leite
Paulo Soares Figueiredo
Antônio Eduardo de Albuquerque Junior
Ernani Marques dos Santos
Pedro Canna Brazil Ramos

DOI 10.22533/at.ed.0542028093

CAPÍTULO 4..... 38

COMPETÊNCIAS VIRTUAIS: UMA NOVA ABORDAGEM PARA OS CONCEITOS E CARACTERÍSTICAS DE LÍDERES

Renato Lima dos Santos
Natanael Camilo da Costa
Marcus Vinícius Oliveira Braga
Júnior Cleber Alves Paiva
Mariana Silveira de Oliveira
Rafael Luis da Silva

DOI 10.22533/at.ed.0542028094

CAPÍTULO 5..... 48

A INDISSOCIÁVEL RELAÇÃO ENTRE COMUNICAÇÃO E LIDERANÇA EM PROCESSOS DE MUDANÇA POR FUSÕES E AQUISIÇÕES

Stella Regina Reis da Costa
Delaíse Pimentel Ferreira

DOI 10.22533/at.ed.0542028095

CAPÍTULO 6	71
REVISÃO BIBLIOMÉTRICA SOBRE FINANÇAS COMPORTAMENTAIS NO MUNDO DE 2016 A 2019	
Luiz Antonio de Oliveira Dantas	
DOI 10.22533/at.ed.0542028096	
CAPÍTULO 7	98
DETERMINANTES DA ESTRUTURA DE CAPITAL DAS EMPRESAS BRASILEIRAS LISTADAS NA B3 NO PERÍODO DE 2007 A 2016	
Cláudia Luciana Tolentino Santos	
DOI 10.22533/at.ed.0542028097	
CAPÍTULO 8	115
ANÁLISE MULTICRITERIAL DA COMPETITIVIDADE EMPRESARIAL SOB TRÍPLICE PERSPECTIVA: FINANCEIRA, GOVERNANÇA CORPORATIVA E SUSTENTABILIDADE	
José Ribamar Marques de Carvalho	
Adriana Fumi Chim Miki	
Cibele Cristina da Silva	
Enyedja Kerlly Martins de Araújo Carvalho	
Francisco Dinarte de Sousa Fernandes	
DOI 10.22533/at.ed.0542028098	
CAPÍTULO 9	133
CARACTERIZAÇÃO DA ATIVIDADE MOVELEIRA NA CIDADE DE OURÉM, PA	
Nívea Maria Mafra Rodrigues	
Denyse Cássia de Maria Sales	
Alessandra da Cunha Pessoa	
Thais Santos Amorim	
Ricardo Gabriel Almeida Mesquita	
Maria Joseane Marques de Lima	
Líbina Costa Santos	
Lídia da Silva Amaral	
Antonio Elson Ferreira Borges	
DOI 10.22533/at.ed.0542028099	
CAPÍTULO 10	141
<i>BIG DATA EM COMPRAS: UMA PESQUISA SOBRE O USO EM INDÚSTRIAS BRASILEIRAS</i>	
Karen Cristina Araujo Facio	
DOI 10.22533/at.ed.05420280910	
CAPÍTULO 11	158
DESAFIOS PARA IMPLEMENTAÇÃO DA INDÚSTRIA 4.0 NO BRASIL	
Tuany Esthefany Barcellos de Carvalho Silva	
Andreziene Almeida dos Santos	
Joyce de Lucena Miguel	
Daiane Rodrigues dos Santos	

Rogério Mandelli

DOI 10.22533/at.ed.05420280911

CAPÍTULO 12..... 173

CONSTRUÇÃO DE BRANDING E SUAS INTERFACES NO SEGMENTO DO ENTRETENIMENTO: UM ESTUDO DE CASO DAS MARCAS ROCK IN RIO E FYRE FESTIVAL

Natan Henrique Ferreira Ribeiro

Murilo Sérgio Vieira Silva

DOI 10.22533/at.ed.05420280912

CAPÍTULO 13..... 198

INTENÇÃO DE RELACIONAMENTO: A VISÃO RELACIONAL *BUSINESS-TO-BUSINESS* NO SEGMENTO AUTOMOTIVO BRASILEIRO

Cátia Biondo

Jaqueline Rosa

Geórgia Patricia da Silva Ferko

Fernanda Zanella Durante

Emerson Clayton Arantes

DOI 10.22533/at.ed.05420280913

CAPÍTULO 14..... 215

ABASTECIMENTO DE UM CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO VAREJISTA: ESTUDO DE CASO SOBRE A REDE DE SUPERMERCADOS PREZUNIC

Elton do Espírito Santo Santos

Fábio Braun Silva

Marcelo Silva Alves

Thiene Diniz Braun Silva

Denílson Queiroz Gomes Ferreira

Marcus Brauer

DOI 10.22533/at.ed.05420280914

CAPÍTULO 15..... 228

PMO COMO FERRAMENTA PARA A GESTÃO DO CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL: ESTUDO DE CASO EM UMA ORGANIZAÇÃO PROJETIZADA DO SETOR DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO

Tácito Almeida de Lucca

Marcus Phoebe Farias Hinnig

Neri dos Santos

DOI 10.22533/at.ed.05420280915

CAPÍTULO 16..... 254

***TECHNOLOGY SCANNING* EM PAÍSES MENOS DESENVOLVIDOS: INTEGRANDO AS INFORMAÇÕES DAS PATENTES E DAS MARCAS REGISTRADAS**

Shih Chih Hsun

DOI 10.22533/at.ed.05420280916

CAPÍTULO 17.....	276
TURISMO RELIGIOSO: DESAFIOS E OPORTUNIDADES NA CIDADE DE ITAPETININGA, ESTADO DE SÃO PAULO – BRASIL	
Marcus Tadeu Quarentei Cardoso	
Alequexandre Galvez de Andrade	
Nélio Fernando dos Reis	
DOI 10.22533/at.ed.05420280917	
SOBRE O ORGANIZADOR.....	287
ÍNDICE REMISSIVO.....	288

CAPÍTULO 2

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

Data de aceite: 01/09/2020

Data de Submissão: 28/05/2020

Flávio Godoi de Oliveira

Unileste/MG

<http://lattes.cnpq.br/2458931884172897>

Pedro Diego Gualberto

Ananguera/GO

Tallyta Carolina da Silva

Fibra/GO

Márcia Sumire Kurogi Diniz

PUC/GO

<http://lattes.cnpq.br/4195554636930972>

RESUMO: 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. 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. Este estudo possui como questão problema: quais os aspectos determinantes para a satisfação dos colaboradores no âmbito organizacional? E para alcançar a resposta para o problema de pesquisa objetivou-se nesta pesquisa 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 permitiu verificar, principalmente, sobre os detrimientos e falhas primordiais apresentados pela opinião comum do corpo de colaboradores da referida instituição. Os resultados favorecem e sugerem para a gestão a elaboração de planos estratégicos visando melhorias relacionadas aos aspectos investigados.

PALAVRAS - CHAVE: Bem-estar. Estado emocional. Indicador estratégico. Satisfação.

EMPLOYEES SATISFICATION: A STUDY IN THE ANALYTICAL LABORATORY IN AN ORGANIZATION IN THE CITY OF ANÁPOLIS-GO

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.

KEYWORDS: 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 atingir suas necessidades e 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 se propôs a investigar: Quais os aspectos determinantes para os colaboradores, segundo os resultados de uma pesquisa de satisfação, implantada numa organização do município de Anápolis-GO?

O interesse de avaliar os aspectos determinantes para satisfação dos colaboradores no âmbito organizacional diante dos benefícios recebidos, pode ser de grande relevância para o colaborador, mas também principalmente à gestão, no sentido de ser uma ferramenta estratégica para determinadas instituições no alcance dos objetivos organizacionais.

A fim de levantar aspectos importantes em relação à satisfação profissional este estudo teve como objetivo geral avaliar os principais fatores de satisfação profissional no ambiente organizacional, baseando-se nos resultados de uma pesquisa e do Relatório de Satisfação da Empresa T1 realizada no Laboratório Analítico no município de Anápolis-GO

em 2018.

2 | SATISFAÇÃO PROFISSIONAL: CONCEITO E ASPECTOS INFLUENCIADORES

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., 2010, p. 58).

É 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).

Segundo Chaves et al. (2011) 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 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 toda a sua vida, em razão que a mesma necessitará interminavelmente de ideias, informações ou pensamentos. Portanto, 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.

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 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 a 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 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 (2010, p.5) 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.

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”.

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 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 tornar 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.

3 | METODOLOGIA

O presente trabalho trata-se de uma pesquisa de campo com o intuito de avaliar os resultados, do Relatório Pesquisa de Satisfação da Empresa T1 (nome fictício) realizada no ano de 2018.

A pesquisa analisada possuía como propósito identificar 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 abordou os seguintes indicadores, que constava nos resultados da pesquisa: Comunicação; Compreensão e Suporte; Desenvolvimento de Carreira; Engajamento: Gestão; e Remuneração e Benefícios.

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 e estar a mais de 70 anos no mercado. A indústria é considerada como o maior complexo farmacêutico da América Latina.

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 informações determinantes para serem utilizados nos demais departamentos da instituição em questão. Utilizou-se como amostra deste estudo, o Laboratório Analítico com o total de 136 colaboradores.

3.1 Análise de dados

Iniciando as discussões sobre a primeira temática abordada no estudo e, de acordo com os resultados obtidos, foi possível classificar como satisfação excelente para 85% dos colaboradores, contra 15% como ruim, referente à 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).

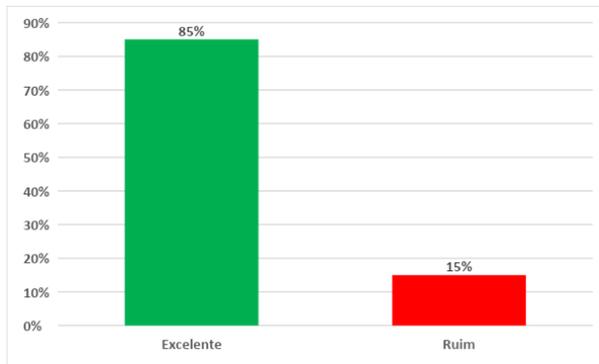


Gráfico 1: Avaliação da Comunicação

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

É necessário que se dê o merecido destaque a este indicador 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.

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%. A cooperação é apontada como um elemento básico para a qualidade, em todos os termos à que ela se encaixa, pode ser ainda um fator determinante para a desmotivação e altamente influenciável, do ponto de vista do colaborador, quanto ao suporte oferecido pela instituição. Sugere-se ações que visem a cooperação, como: 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. (FRANÇA, 1996).

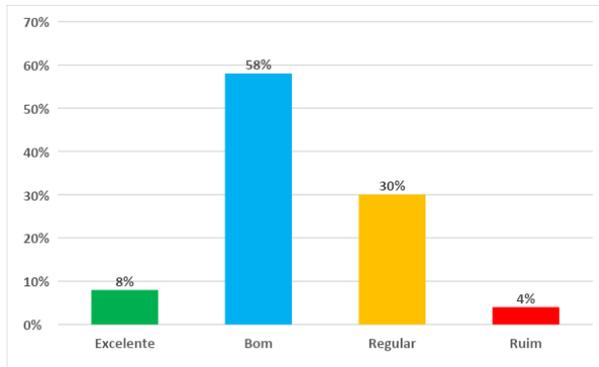


Gráfico 2: Avaliação da Cooperação e Suporte

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

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 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.

Em referência ao desenvolvimento, apresentando os dados obtidos com a pesquisa, pode-se concluir que o grau de satisfação é positivo, classificado como excelente, para 76% dos colabores, em oposição à 24% de classificação ruim. Neste caso, é válido acatar que fatores como reconhecimento profissional, ou a influência das organizações sobre a perspectiva do suporte, tendem a gerar maiores índices de insatisfação, como consequente queda da Qualidade de Vida do colaborador. Além disso, é importante acatar que 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).

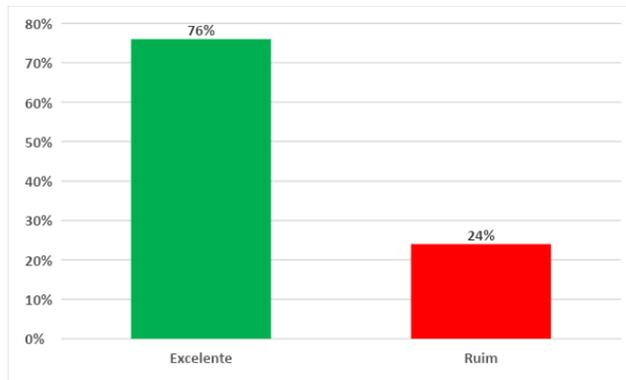


Gráfico 3: Avaliação do Desenvolvimento

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

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. Ao mesclar todas as informações coletadas, foi obtido o resultado geral onde 63% apresentara-se com satisfação excelente, contra 31% como bom, 5% regular e 1% ruim. Neste caso, entende-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 (CONTE, 2003).

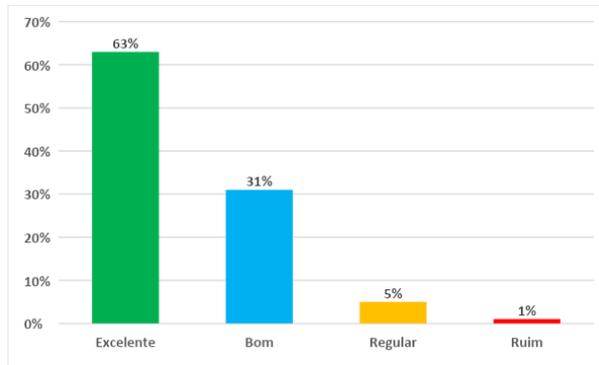


Gráfico 4: Avaliação do Engajamento

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

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

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.

Com base nas respostas para cada uma das perguntas efetuadas sobre a Gestão, foi possível elaborar uma estimativa para a seguinte temática, 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.

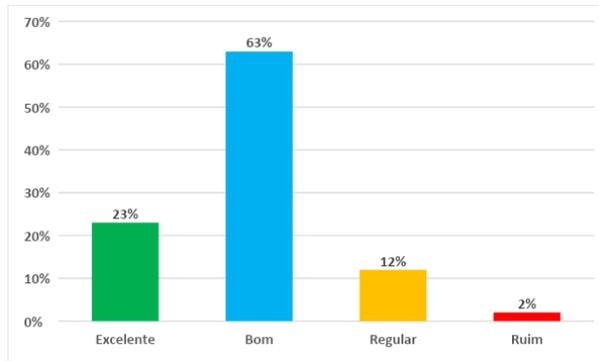


Gráfico 5: Avaliação da Gestão

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

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 consequente 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.

Finalmente, 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: a minoria dos colaboradores entendeu como excelente, representando 3% do total, 24% como bom, grande parte, sendo 46% como regular e 27% como ruim.

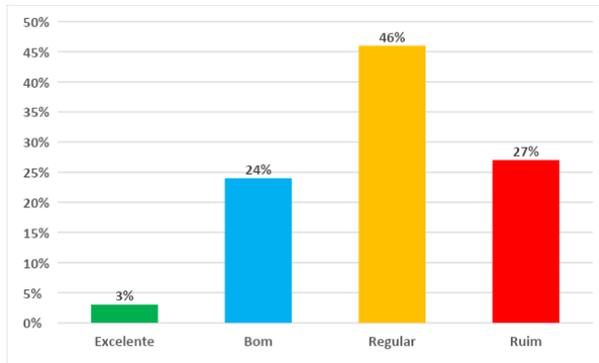


Gráfico 6: Avaliação da Remuneração e Benefícios

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

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).

Apesar de ter apresentado as maiores taxas de insatisfação entre todas as temáticas abordadas, em contrapartida se opõem a 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.

Em conclusão, pode-se afirmar 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 juntas 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 avaliações negativas.

4 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 tem-se 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.

Enfim, 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 mesurar o grau de satisfação dos seus colaboradores que poderá contribuir para o auxílio na elaboração dos planejamentos estratégicos e para o sucesso organizacional.

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.

BRASIL, LEI Nº 1.999, DE 1º DE OUTUBRO DE 1953.

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.

CHAVES, L. D. et al. **Satisfação profissional de enfermeiros do Trabalho no Brasil**. Vol. 24, n. 4. São Paulo: Acta Paulista de Enfermagem, 2011.

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.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- MENEZES, E. D. B. de. **Fundamentos Científicos da Comunicação**. Vol. 3, n. 2, p. 163 - 173. Petrópolis: Revista de Ciências Sociais, 1973
- 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.
- PÉREZ-RAMOS, J. **Satisfação no trabalho: metas e tendências**. Tese de Livre-docência. 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.
- 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.
- RODRIGUES, J. M. **Remuneração e competências: retórica ou realidade?** Vol. 46, n. Esp. São Paulo: Revista de Administração de Empresas, 2006.
- 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.

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.

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.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Abastecimento 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 227

Alavancagem 98, 99, 102, 103, 104, 106, 109, 110, 111, 124

Aquisições 48, 50, 51, 54, 58, 67, 68, 69, 70

B

Bem-estar 1, 3, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 18, 21

Big Data 141, 143, 145, 156, 157, 166, 167, 171

Business-to-business 198

C

Centro de Distribuição 146, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 223, 224, 225, 226, 227

Competências Virtuais 38, 39, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47

Competitividade Empresarial 115, 119, 129

Compras 141, 142, 145, 146, 149, 152, 154, 155, 203, 217, 218, 219, 223, 224

Comunicação 13, 15, 16, 18, 19, 25, 26, 34, 42, 45, 46, 48, 49, 50, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 159, 163, 170, 179, 183, 185, 201, 203, 219, 221, 224, 225, 229, 232, 234, 236, 241, 245, 247

D

Dados em Paineis 98, 105, 106, 111, 112

Decisões de Investimentos 71, 73, 81, 82, 88, 89, 90, 92, 93, 99

Desemprego Tecnológico 28, 32, 36

Digitalização 158, 159, 163, 166

Dívida 98, 100, 101, 102, 103, 104, 106, 107, 108, 110, 111

E

Engenharia Sanitária 98, 99, 100, 103, 105, 106, 111, 112, 131, 134, 228

Entretenimento 173, 175, 186, 195

Envolvimento organizacional 1, 2, 3

Escritório 144, 228, 230, 231, 242, 248

Estado emocional 13, 15, 35

Estrutura de Capital 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 110, 111, 112, 113, 114, 127

Estrutura Motivacional 1, 3, 4, 5, 6, 10, 11

Estudo Bibliométrico 71, 81, 82

F

Finanças Comportamentais 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 88, 89, 90, 92, 93, 95

Fusões 48, 50, 51, 54, 58, 67, 68, 69, 70

G

Gestão de Pessoas 1, 3, 12, 14, 17, 24, 26, 28, 30, 36, 38, 39, 40, 41, 46, 47, 52, 62, 70, 229, 234, 242

Gestão do Conhecimento 228, 232, 234, 239, 245, 246, 248

I

IBM Watson 28, 29, 30, 37

Indústria 13, 18, 33, 47, 108, 133, 134, 135, 139, 140, 146, 151, 153, 154, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 168, 169, 170, 171, 172, 186, 189, 216, 220, 222, 231, 239, 268, 284

Inovação 29, 35, 36, 42, 81, 134, 165, 166, 168, 169, 170, 198, 217, 226, 229, 233, 234, 235, 254, 255, 256, 257, 270, 271, 272

Inteligência Artificial 28, 29, 30, 31, 32, 33, 35, 36, 159, 166, 167

Intenção de Relacionamento 198, 199, 200, 201, 202, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 211

L

Liderança 23, 48, 49, 50, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 60, 61, 62, 65, 66, 68, 145, 247

M

Marca registrada 254, 256, 271

Mesorregião de Itapetininga 276

Movelaria 133, 137

Mundo do Trabalho 28, 29

O

Organização Projetizada 228, 230

P

Patente 254, 255, 256, 264, 266, 271

Percepção de valor 199, 200

Perfil Motivacional 1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 11

Posicionamento 51, 66, 124, 127, 129, 173, 178, 183, 193, 194, 196, 197

Projetos 38, 39, 43, 44, 45, 46, 51, 69, 104, 195, 197, 228, 229, 230, 231, 232, 234, 235, 236, 237, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 246, 248, 251, 252

R

Recursos Humanos 7, 24, 26, 38, 39, 40, 42, 46, 47, 49, 52, 57, 63

Região norte 138, 140

Revolução Industrial 29, 33, 35, 158, 160, 162, 166, 167, 170, 171, 184

S

Santo Sudário 276, 277, 282, 284, 285, 286

Satisfação 5, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 181, 193, 199, 205, 206, 217

Segmento Automotivo 198, 199, 204

Sistema 6, 16, 20, 24, 28, 29, 30, 33, 34, 49, 61, 67, 161, 166, 200, 215, 219, 221, 222, 223, 226, 228, 229, 230, 242, 243, 246, 257, 258, 259, 268, 271, 272, 278, 282, 283, 284

Social 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 16, 37, 40, 54, 67, 69, 77, 88, 91, 96, 116, 117, 118, 127, 128, 129, 130, 131, 136, 143, 161, 162, 190, 193, 201, 213, 252, 273, 274, 276

Suporte Organizacional 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 12, 69

Sustentabilidade Corporativa 115, 117, 119, 126, 128

T

Technology Scanning 254, 255, 259, 270, 271

Tecnologia 26, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 39, 42, 51, 69, 140, 143, 145, 158, 159, 160, 161, 163, 165, 167, 168, 171, 189, 196, 224, 229, 230, 233, 234, 242, 254, 255, 256, 260, 263, 287

Trabalho informal 133

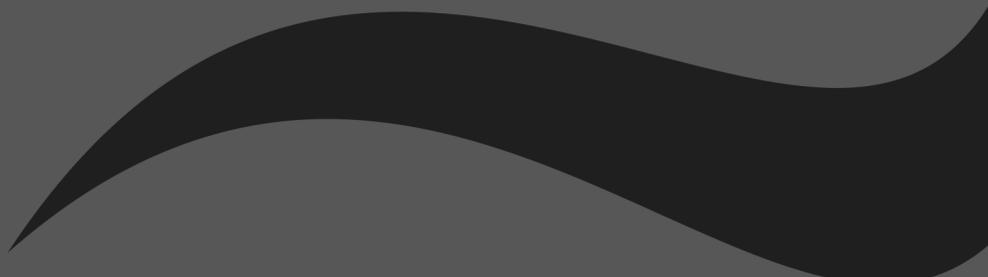
Turismo Religioso 276, 277, 280, 282, 283, 284, 286

V

Valoração da marca 180

Varejista 7, 215, 216, 217, 218, 223, 226, 227

Aplicação Prática da Administração na Economia Global 3



www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 

Aplicação Prática da Administração na Economia Global 3



www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 