



CENTRO UNIVERSITÁRIO VALE DO SALGADO (UNIVS)
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

TÚLIO PEREIRA FEITOZA

**ESTRATÉGIAS UTILIZADAS PARA GERENCIAR O NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO
TRABALHO, EM UMA DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTOS LOCALIZADA
NA REGIÃO CENTRO-SUL DO CEARÁ**

ICÓ-CEARÁ
2023

TÚLIO PEREIRA FEITOZA

**ESTRATÉGIAS UTILIZADAS PARA GERENCIAR O NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO
TRABALHO, EM UMA DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTOS LOCALIZADA
NA REGIÃO CENTRO-SUL DO CEARÁ**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro Universitário Vale do Salgado (UNIVS), como requisito para obtenção do título de bacharel em Administração, sob a orientação da Professora Orientadora Me. Maria Waldilene Sousa Cavalcante.

ICÓ-CEARÁ
2023

TÚLIO PEREIRA FEITOZA

**ESTRATÉGIAS UTILIZADAS PARA GERENCIAR O NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO
TRABALHO, EM UMA DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTOS LOCALIZADA
NA REGIÃO CENTRO-SUL DO CEARÁ**

Artigo apresentado à disciplina de TCC II, do Curso de Bacharelado em Administração, do Centro Universitário Vale do Salgado - UNIVS, como requisito para obtenção do título de bacharel em Administração, sob a orientação da professora Me. Maria Waldilene Sousa Cavalcante.

Aprovado: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Me. Maria Waldilene Sousa Cavalcante
Orientadora

Prof. Esp. Antônio Raniel Silva Lima
Avaliador 1

Prof. Me. Emmanuel Teixeira Pinheiro
Avaliador 2

AGRADECIMENTOS

À minha mãe, Maria do Socorro Pereira da Silva Feitoza, que foi a maior incentivadora e contribuinte para a minha caminhada acadêmica.

À Deus, por me dar forças e coragem na minha jornada.

À todos os professores, que passaram os seus conhecimentos e contribuíram para o meu crescimento profissional e acadêmico.

À minha professora orientadora, Me. Maria Waldilene Sousa Cavalcante, pelas orientações e pela grande contribuição na montagem da pesquisa científica.

Aos meus familiares pelo apoio e a minha namorada.

ESTRATÉGIAS UTILIZADAS PARA GERENCIAR O NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO, EM UMA DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTOS LOCALIZADA NA REGIÃO CENTRO-SUL DO CEARÁ

Túlio Pereira Feitoza¹
Maria Waldilene Sousa Cavalcante²

RESUMO

Sabe-se que a satisfação dos empregados é pauta importante na discussão de como gerenciar e buscar formas estratégicas de aplicar métodos que avaliem níveis de satisfação. Para gerenciar efetivamente as pessoas, estratégias são adotadas para integrá-las ao processo de desenvolvimento da empresa. Pois a relação entre o colaborador e o trabalho bem desempenhado, é um fator crucial para o bom desenvolvimento das atividades nas organizações. Diante disso, a presente pesquisa teve como objetivo geral: identificar estratégias utilizadas para gerenciar o nível de satisfação no trabalho em uma distribuidora de medicamentos localizada na região Centro-Sul do Ceará. Para tanto, buscou-se identificar estratégias de gerenciamento utilizadas pela organização para promover o nível de satisfação dos colaboradores; verificar os níveis de satisfação dos colaboradores no ambiente de trabalho; analisar os resultados a partir das estratégias gerenciais desenvolvidas pela gestão. A esfera metodológica adotou-se pesquisa de natureza básica, com objetivo exploratório e abordagem quantitativa, seguidos pela coleta e análise de dados qualitativos. No que diz respeito ao tipo de pesquisa é por meio de pesquisa bibliográfica e de estudo de campo. As informações foram coletadas por meio de formulário de perguntas estruturadas, aplicados na ferramenta Google Forms. Os mecanismos de análise foram realizados através do método estatístico-descritivo. Os resultados dessa pesquisa implicam que as estratégias gerenciais utilizadas para promover a satisfação dentro da empresa investigada, são importantíssimas e trazem resultados significativos para os seus colaboradores no ambiente de trabalho e na vida pessoal. Diante disso, infere-se que as estratégias para a obtenção de satisfação andam juntos em prol de resultados grandiosos para o crescimento organizacional, promovendo através das estratégias que são aplicadas, a satisfação no ambiente de trabalho e o alcance com resultados que afetam o grande sucesso da empresa.

Palavra-chave: Estratégias. Nível de Satisfação. Organizações. Trabalho.

STRATEGIES USED TO MANAGE THE LEVEL OF JOB SATISFACTION IN A MEDICINE DISTRIBUTOR LOCATED IN THE CENTRAL-SOUTH REGION OF CEARÁ

ABSTRACT

¹ Graduando em Administração pelo Centro Universitário Vale do Salgado (UNIVS). Email: tuliopereirafeitozaico@gmail.com

² Professora e Mestre em Desenvolvimento Regional Sustentável, pela Universidade Federal do Cariri (UFCA) Email: waldilenesouza@univs.edu.br

It is known that employee satisfaction is an important topic in the discussion of how to manage and seek strategic ways to apply methods that assess satisfaction levels. To effectively manage people, strategies are adopted to integrate them into the company's development process. Because the relationship between the employee and the work well performed is a crucial factor for the good development of activities in organizations. Given this, the general objective of this research was to identify strategies used to manage the level of job satisfaction in a medicine distributor located in the Center-South region of Ceará. To this end, we sought to identify management strategies used by the organization to promote the level of employee satisfaction; check employee satisfaction levels in the work environment; analyze the results based on the management strategies developed by management. The methodological sphere adopted research of a basic nature, with an exploratory objective and a quantitative approach, followed by the collection and analysis of qualitative data. Regarding the type of research, it is through bibliographical research and field study. The information was collected using a structured question form, applied to the Google Forms tool. The analysis mechanisms were carried out using the statistical-descriptive method. The results of this research imply that the management strategies used to promote satisfaction within the company investigated are extremely important and bring significant results for its employees in the work environment and in their personal lives. In view of this, it is inferred that strategies for obtaining satisfaction go together in favor of great results for organizational growth, promoting, through the strategies that are applied, satisfaction in the work environment and achieving results that affect great success. from the company.

Keywords: Strategies. Level of Satisfaction. Organizations. Work

1 INTRODUÇÃO

Muito se fala no modo como as instituições empresariais conduzem seus trabalhos juntamente aos seus colaboradores. Sabe-se que a satisfação dos empregados é pauta importante na discussão de como gerenciar e buscar formas estratégicas de aplicar métodos que avaliem níveis de satisfação, onde levam seus subordinados avaliarem seu ambiente de trabalho, ligando-se diretamente a ações do setor de recursos humanos.

É fundamental compreender a relevância de desenvolver habilidades para gerenciar as emoções, tanto na vida pessoal quanto profissional. Essa prática permite lidar de maneira mais eficaz com as emoções das pessoas com as quais se relacionam e contribuem significativamente para alcançar a satisfação no trabalho. No entanto, é importante lembrar que o gerenciamento das emoções é um processo complexo e desafiador (Lima, 2019).

Para gerenciar efetivamente as pessoas, estratégias são adotadas para integrá-las ao processo de desenvolvimento da empresa. Pois a relação entre o colaborador e o trabalho bem desempenhado, é um fator crucial para o bom desenvolvimento das atividades dentro da empresa. De acordo com Ribeiro e Santana (2015), a conexão entre a função do pessoal e a

gestão estratégica da instituição é o principal aspecto que difere o gerenciamento tradicional de pessoas, do conceito moderno de gerenciamento de recursos humanos.

Diversas estratégias são relacionadas à comunicação interprofissional efetiva que podem contribuir para o gerenciamento de comportamentos destrutivos no ambiente de trabalho e conseqüentemente, melhorar a confiança nas instituições. Nesse contexto, Moreira *et al.* (2019), destaca que reconhecer os comportamentos problemáticos pela equipe, traz uma oportunidade para o diálogo, através da realização de reuniões com todos os membros do grupo, como prática de uma liderança autêntica com foco em avaliações de desempenho, feedback e a promoção do respeito mútuo entre os profissionais.

O trabalho com pessoas é complexo, no entanto, quando se quer alcançar melhores resultados, o processo de gerenciamento é importante para o desenvolvimento deste trabalho. Para Roncon, Oliveira e Beltrame (2015), reconhecer o valor atribuído às pessoas nas empresas, oferece meios para a realização pessoal e contribui para a organização, garantindo resultados que sustentem sua continuidade, fazendo assim, a gestão de pessoas ser ponto essencial.

De acordo com Araújo (2021), a gestão de pessoas é uma parte importante na mentalidade corporativa que predomina a cultura das organizações. Destaca-se que a satisfação no trabalho é um fenômeno dinâmico que pode variar ao longo do tempo e ser influenciado por mudanças na vida pessoal e profissional do indivíduo, bem como pelas mudanças na organização e no ambiente de trabalho. É importante que as organizações adotem práticas que promovam a satisfação no trabalho, como o envolvimento dos funcionários nas decisões, a promoção do equilíbrio entre vida pessoal e profissional e a valorização do desempenho dos funcionários.

Os recursos humanos utilizam-se de estratégias aplicadas e gerenciadas que mostre ao empregado a preocupação da empresa para que ele se mantenha motivado e desenvolva seu trabalho. Segundo Chang Junior e Albuquerque (2022), funcionários motivados desempenham suas funções com seriedade e eficácia, com isso, tendem a ser mais engajados com as metas e objetivos da empresa, apresentam menor rotatividade e absenteísmo, são mais criativos e inovadores, trabalham melhor em equipe e têm maior comprometimento com a qualidade do trabalho entregue.

Enquanto as estratégias de gestão de pessoas focam em medidas para manter os colaboradores motivados e engajados com as metas e objetivos da empresa, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) busca garantir condições adequadas para o desempenho das atividades

profissionais e a promoção do bem-estar dos colaboradores. Logo, a QVT é um tema amplamente difundido e com isso é possível perceber que, à medida que as organizações e as relações de trabalho se modernizaram e os papéis de cada indivíduo foram definidos, a QVT tornou-se cada vez mais objeto de discussão e de importância para ser implementada nas empresas. Dessa forma, é responsável pelas atitudes pessoais e de comportamento que afetam a produtividade do indivíduo e em grupo, ou seja, vontade de inovar, despertar criatividade, adaptabilidade a mudanças e agregar valor principalmente à organização (Alves; Correia; Da Silva, 2019). Diante do exposto, a pergunta norteadora da pesquisa é: Quais estratégias utilizadas para gerenciar o nível de satisfação no trabalho, em uma distribuidora de medicamentos localizada na região Centro-Sul do Ceará?

A presente pesquisa se torna relevante pois abre novas portas para o conhecimento, e contribui com as organizações no que tange às estratégias utilizadas, visando a melhoria na qualidade de vida do colaborador no que diz respeito à satisfação no ambiente de trabalho. No âmbito acadêmico o estudo se torna relevante para pesquisas futuras, oportunizando diálogo junto aos discentes, linkando as temáticas abordadas no estudo junto aos grupos de pesquisas. Para a sociedade contribui na melhoria da saúde motivacional, o bem-estar e a produtividade dos trabalhadores. Promovendo a igualdade entre os colaboradores e adotando práticas sustentáveis e responsáveis.

Dessa forma o estudo sobre a satisfação no trabalho e suas estratégias, têm como premissa, a compreensão mais profunda dos sentimentos dos colaboradores, no contexto da organização em que trabalham implicando a entender como empregados se relacionam com seus colegas e superiores e como percebem seu papel na instituição. Todavia, compreender as avaliações é fundamental na vida de uma instituição empresarial, no que se refere à avaliação no ambiente de trabalho, pode-se produzir estratégias como pesquisas de clima organizacional, programas de qualidade, saúde mental, flexibilidade e desenvolvimento pessoal e profissional, oportunizando uma visão de conforto no seu dia a dia, apesar de todo o desgaste produtivo e saber identificar – qual é a satisfação do colaborador no trabalho?

Por fim, é possível viabilizar a pesquisa através de obras bibliográficas, que disponibilizam dados e informações relevantes sobre o tema de forma acessível. A execução do estudo é viável, já que o desenvolvimento será no período do corrente ano.

O objetivo geral visa analisar as estratégias utilizadas para gerenciar o nível de satisfação no trabalho, verificados em uma distribuidora de medicamentos localizada na região

Centro-Sul do Ceará. Para alcançar o objetivo geral foram traçados os seguintes objetivos específicos: identificar estratégias de gerenciamento que são utilizadas pela organização para promover o nível de satisfação dos colaboradores; verificar os níveis de satisfação dos colaboradores no ambiente de trabalho; analisar os resultados a partir das estratégias gerenciais desenvolvidas pela gestão, em busca da satisfação no ambiente de trabalho.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

As organizações fazem parte diretamente da vida pessoal e principalmente no desenvolvimento profissional dos seus colaboradores, ligados a uma satisfação que é fundamental para que os profissionais desenvolvam com excelência suas obrigações no ambiente onde trabalham, sendo um fator relevante para que as atividades sejam bem-sucedidas.

Nesse sentido, serão abordados a seguir, quais estratégias são montadas como fomento a satisfação dos empregados no ambiente de trabalho, além de conceituar a satisfação que os colaboradores têm na empresa e quais resultados poderá trazer essas ações.

2.1 ESTRATÉGIAS DE GERENCIAMENTO COMO FOMENTO A SATISFAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO

A satisfação no ambiente de trabalho é um tema relevante para a gestão de pessoas dentro de uma empresa, está diretamente ligada a produtividade, a identificação de talentos e a melhoria do clima organizacional. Para que isso aconteça, diversas estratégias de gerenciamento são aplicadas para que promovam algum nível de satisfação aos colaboradores

Uma das ações mais importantes é a estratégia de liderança participativa, onde envolve a colaboração dos funcionários na hora da tomada de decisão da instituição. Segundo Robbins e Coulter (2019), a liderança participativa motiva o engajamento dos colaboradores, ou seja, as pessoas se sentem valorizadas e respeitadas dentro do processo organizacional.

O reconhecimento e a recompensa são estratégias importantes para aumentar a satisfação no ambiente de trabalho. De acordo com Robbins e Coulter (2017, p.203) "um programa de reconhecimento eficaz pode melhorar a motivação dos funcionários e sua

satisfação no trabalho". Além disso, o reconhecimento pode aumentar o comprometimento e a lealdade dos funcionários com a organização.

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), um ambiente de trabalho saudável é o que promove bem-estar físico, psicológico e social (OMS,2010). Para isso a empresa terá que investir em programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), horários de descanso, avaliações de satisfação, acompanhamentos laborais.

A oferta de benefícios e programas de QVT também é uma estratégia adotada pelas empresas para promover a satisfação dos funcionários. Segundo Luthans e Youssef-Morgan (2017), os programas de qualidade de vida no trabalho são iniciativas que visam melhorar a saúde física, mental e emocional dos funcionários, por meio de atividades como ginástica laboral, programas de alimentação saudável, cursos e aconselhamento. Esses programas podem contribuir para a satisfação dos funcionários e reduzir o estresse e a ansiedade no trabalho.

Além disso, é importante que as organizações ofereçam oportunidades de desenvolvimentos profissionais, alavancagem na carreira e treinamentos custeados, fazendo assim com o que os empregados se sentem motivados e importantes quando se tem perspectiva de subir de cargo, ou seja, crescer dentro da própria empresa, oferecendo capacitação e mentoria (Kofodimos, 2017).

É importante que as instituições mantenham uma comunicação clara e transparente com os seus empregados, dando abertura para o diálogo e a troca de ideias. De acordo com Chiavenato (2017), a comunicação é fundamental para a efetividade na montagem de um clima leve para a organização levando assim a satisfação dos colaboradores. Uma comunicação eficaz é fundamental para a satisfação no ambiente de trabalho. Para Chen e Chen (2018, p.3) "a comunicação efetiva entre líderes e subordinados pode melhorar o relacionamento, reduzir o conflito e aumentar a satisfação no trabalho". Além disso, a comunicação pode aumentar a coesão da equipe e promover um ambiente de trabalho mais colaborativo e saudável.

Todavia, uma das principais estratégias é a criação de um ambiente de trabalho agradável, com uma cultura organizacional positiva. Segundo Robbins e Judge (2015), a cultura organizacional é um conjunto de valores, crenças, normas e comportamentos compartilhados pelos membros de uma organização, que influenciam o comportamento dos funcionários e determinam a forma como a empresa é percebida por eles. Dessa forma, uma cultura organizacional positiva, que valorize o respeito, a cooperação, a inovação e o desenvolvimento

pessoal e profissional dos funcionários, pode contribuir para a satisfação no ambiente de trabalho.

Por fim, existem diversas estratégias de gestão que podem ser aplicadas para fomentar a satisfação dos colaboradores, tais como liderança positiva, comunicação efetiva, reconhecimento dos funcionários e programas de qualidade de vida. Essas estratégias estão relacionadas a diferentes aspectos da organização e precisam ser adaptadas para atender às necessidades e características específicas de cada empresa.

2.2 SATISFAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO

A satisfação no trabalho é influenciada por diversos fatores, incluindo as relações de trabalho, seus processos e o controle que os trabalhadores têm sobre suas condições de vida. Quando os colaboradores estão satisfeitos com seu trabalho, isso pode contribuir para sua saúde e bem-estar, enquanto a insatisfação pode levar a problemas físicos, mentais e sociais, que afetam tanto a organização quanto o ambiente de trabalho. Para isso é importante considerar e abordar os fatores que contribuem para a satisfação no trabalho, a fim de promover um ambiente saudável e produtivo (Marqueze; Moreno, 2005).

É relevante estudar e compreender, como chegar a um nível de satisfação mesmo em um ambiente onde o desgaste e o sacrifício fazem parte por muitas vezes da rotina. A satisfação dos empregados no local de trabalho, é um tema amplamente debatido na área de gestão de pessoas. De acordo com Siqueira (2018), a satisfação no espaço onde se trabalha, é conceituada através de emoções positivas e sequenciais, para avaliações subjetivas que as pessoas fazem de suas funções e que sejam realizadas em um ambiente satisfatório.

Segundo Robbins (2017) a teoria da equidade é relevante para que os colaboradores adquiram satisfação no ambiente de trabalho, pois reconhece a justiça como fator essencial para a satisfação, enfatizando que os colaboradores avaliam seu prazer com base na equidade de tratamento em comparação com outros colegas de trabalho. Se a percepção for positiva, a tendência é que o indivíduo se sinta satisfeito, mas se for negativa, a insatisfação prevalece.

Os funcionários demonstram estar altamente satisfeitos com a forma como seu trabalho é reconhecido e valorizado pela organização, e seus superiores hierárquicos (reconhecimento profissional), bem como com o apoio que recebem da empresa em momentos de necessidade (suporte organizacional). No entanto, a dimensão em que apresentam maior insatisfação é a

falta de suporte emocional e psicológico por parte da chefia e da organização (Figueiredo, 2012).

Pode apresentar o setor de Recursos Humano (RH), ele está diretamente ligado a uma área motivacional e responsável pela aplicação de estratégias para que os colaboradores se sintam bem. A satisfação intrínseca é um caminho para o engrandecimento, está ligada diretamente e correlacionada as etapas de competências empreendedoras dos gestores de RH, logo, quanto mais satisfeito com o seu trabalho e com uma maior oportunidade de crescimento dentro da própria empresa, maior será seu desempenho nas tarefas, buscando sempre se aprimorar, qualificar e profissionalizar para que tenha propriedade de desempenhar perfeitamente o seu cargo. Compreende-se, que os colaboradores que têm poder de ascendência, gostam de autonomia e de ser independentes, são os que possuem alto nível de satisfação (Moretto; Silveira, 2021).

No entanto, apesar de haver setores estratégicos e fatores de influência que têm uma certa importância para a definição do conceito de satisfação no trabalho, não quer dizer que só apenas alguns tenham a autonomia sobre essa definição. Grupos da sociedade tem uma visão e abordam como podem chegar a essa satisfação, levando em consideração a mesma linha de raciocínio.

Um estudo sobre Efeitos dos Controles Informais e Empowerment (empoderamento) psicológico, analisou o papel mediador do empowerment psicológico na relação entre o controle informal (pessoal e cultural) e a satisfação no trabalho, de representantes da unidade de negócios de um dos maiores sistemas cooperativistas de crédito do Brasil, foi explorado a equifinalidade entre três variáveis de controle, o mecanismo de controles formais, idade e gênero do respondente. Primeiro os indivíduos de diferentes idades e gêneros, revelam que uma das configurações para chegar à configuração de satisfação no trabalho, é a presença de regras informais e formais, além de um empoderamento psicológico, sendo assim a principal solução. Já para o grupo de jovens, dizem que para atingir o alto nível de satisfação é preciso completar o empoderamento psicológico e a presença essencial de controles formais e informais. Para algumas mulheres, elas só adquirem o nível máximo de satisfação, quando chegam ao empoderamento psicológico, sem necessitar de controles formais. Logo, é necessário o fortalecimento psicológico para chegar ao ápice da satisfação no ambiente de trabalho (Cruz, *et al.* 2022).

Por fim, é possível identificar pensamentos sobre como adquirir a satisfação, mais também a aspectos curiosos que influenciam para essa definição. Não é somente um ambiente, mas também fatores como tempo e equipe, podem ser importantes para analisar esse grau. Segundo Peduzzi *et al.* (2022), quanto mais tempo em um grupo de colaboradores, menor será a satisfação intrínseca no trabalho e a relação hierárquica, bem como um clima de equipe total. A estabilidade do grupo promove engajamento e colabora para tomada de decisões. "A satisfação intrínseca está relacionada ao conteúdo do trabalho e inclui aspectos como realização, importância do trabalho e crescimento pessoal" (Brito e Magalhães, 2019, p. 222).

2.3 PRÁTICAS ESTRATÉGICAS E SATISFAÇÃO NO LOCAL DE TRABALHO

Torna-se relevante as estratégias no ambiente organizacional, uma vez que segundo Kotler e Keller (2016), as empresas adotam conjuntos integrados e coerentes de ações planejadas com o objetivo de alcançar um comportamento desejado pelo público-alvo. Essas ações são conhecidas como estratégias gerenciais e são fundamentais para a obtenção de sucesso empresarial, adquirindo resultados depois da aplicação de um programa de melhoria contínua, consultoria, mentoria ou de uma avaliação organizacional. Precisa-se ser trabalhado os resultados não somente na forma de dados, mas é preciso ser abordado através de ações que realmente mostrem efeito sobre algum problema.

Estratégias são montadas para que os colaboradores tenham satisfação no ambiente de trabalho, levando em consideração alguns resultados significativos para o desenvolvimento da empresa. Segundo Mota *et al.* (2021), uma das ações que podem ser notadas como efeito de uma estratégia em busca da satisfação no ambiente de trabalho, é o melhor atendimento ao cliente, acarretando uma qualificação na comunicação entre empresa e consumidor, podendo contribuir para uma fidelização do mesmo.

Um dinamismo pode mudar completamente a vida de qualquer instituição e através de uma simples atividade na busca pelo contentamento dos colaboradores. Para Oliveira, Carvalho e Rosa (2012), o desempenho dos funcionários sobe de nível significativamente, gerando uma motivação, confiança e segurança para desfrutar de suas atividades, ocasionados por um clima organizacional favorável.

Nem sempre todas as estratégias aplicadas, serão bem receptivas ao quadro de colaboradores de uma empresa, uns podem se saírem melhores que outros. Um estudo feito no

Hospital Municipal Jurandyr Manfredini, no estado do Rio de Janeiro, fez um trabalho sobre Saúde Mental: um estudo de satisfação e impacto, no serviço de saúde, com cento e trinta e três pessoas, investigou-se a satisfação no local de trabalho e foi identificado que apenas sessenta e dois vírgula quatro por cento dos profissionais, apresentam um nível intermediário de satisfação. Foi observado que quanto maior a escolaridade, menor a satisfação. Esses profissionais dessa área, têm menos impacto em seu trabalho (Rebouças, *et al.* 2018).

A satisfação no ambiente de trabalho, não ajuda somente aos funcionários a se relacionarem e a melhorar seu desempenho, o ganho também vem para a empresa, moldando uma equipe qualificada que alavanca em vendas, qualidade de serviço e entre outros aspectos. De acordo com Siqueira (2019), as estratégias de satisfação no trabalho fortalecem a imagem da empresa, estimulam o crescimento da marca, fazendo com o que seja atrativa e possibilitando negociações com fornecedores e funcionários.

É importante ressaltar que os efeitos de cada estratégia aplicada variam de acordo com a sua área de atuação, como também, a forma como as estratégias são direcionadas, podendo haver características específicas, dependendo de qual setor é a sua aplicação. Logo, é fundamental que seja um processo contínuo, que requer uma avaliação detalhada a cada passo que as mudanças organizacionais forem acontecendo.

Segundo Santos *et al.* (2016), é importante a motivação no local de trabalho, e com as estratégias executadas é possível desferir o desempenho dos colaboradores, mais com os resultados, não mostram somente as coisas boas, manifestam também, a não importância dada devidamente pelos empresários quanto a satisfação aos seus funcionários, não dando, oportunidades de externar seus interesses para que eles possam se sentir motivados. Isso só é possível ser identificados através das informações e dados tragos sequenciamento a aplicação das estratégias, despertando uma atenção que estava oculta aos olhos da diretoria, transparecendo que a instituição precisa conhecer melhor seus colaboradores.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa é de natureza básica, segundo Gil (2022), tem como objetivo ampliar o conhecimento, sem preocupações imediatas com seus benefícios práticos. Com relação ao tipo de estudo, a modalidade é exploratória, com base nas afirmações de Gil (2022), pela coleta e análise de dados quantitativos seguidos pela coleta e análise de dados qualitativos. Esse tipo de

delineamento é apropriado quando o pesquisador percebe a necessidade de utilizar dados qualitativos para interpretar resultados inesperados ou discrepantes obtidos a partir de dados quantitativos.

A abordagem da pesquisa é quantitativa, na qual se baseia na coleta e análise de dados numéricos, visando obter uma compreensão objetiva dos fenômenos e das relações entre as variáveis envolvidas. Proporcionando a mensuração e o estudo estatístico dos dados. Por meio dessa abordagem, é possível obter informações que podem ser quantificadas e submetidas a análises estatísticas, o que contribui para uma compreensão mais precisa e mensurável dos fenômenos que estão sendo investigados (Silva; Menezes, 2020).

Para Gil (2022), numa abordagem qualitativa, é comum empregar um processo de seleção da amostra, coleta e análise de dados. Durante a coleta de dados, costuma-se utilizar uma modalidade de entrevista menos estruturada. Já na análise dos dados, são adotados métodos apropriados para abordar as questões de pesquisa e identificar as informações necessárias para a próxima etapa.

O estudo é conduzido em uma distribuidora de medicamentos e materiais hospitalares localizada no município de Icó situado na região Centro-sul do estado do Ceará, distante 364,5 km da capital, Fortaleza. A área territorial do município é de 1.865,862 km², com população de 62.642 habitantes (IBGE, 2023). No tocante à população participante desta pesquisa foram 20 colaboradores de um total de 21 funcionários que fazem parte do quadro desta empresa, exceto vosso pesquisador que por motivos de imparcialidade não participou do questionário, para garantir transparência e confiabilidade na pesquisa, já que o mesmo faz parte do quadro de colaboradores. O cenário como fator de inclusão abrange todos os colaboradores que possuem pelo menos um ano de serviço prestado à empresa, já que se considera ser o tempo hábil para que se tenha vivido experiências e noções de contentamento junto a satisfação no ambiente de trabalho e o critério de exclusão do participante, aqueles que não estiveram disponíveis no momento da coleta não poderá participar da pesquisa.

No que diz respeito ao tipo de pesquisa é por meio de pesquisa bibliográfica e de estudo de campo. Para Marconi e Lakatos (2022), o estudo de campo reúne uma grande quantidade de informações detalhadas, utilizando diferentes técnicas de pesquisa. O objetivo principal do estudo de caso é compreender uma determinada situação e descrever a complexidade de um fenômeno específico.

Na visão de Gil (2022), a pesquisa bibliográfica tem em sua metodologia buscar estudar a utilização de material previamente publicado como base de investigação, como por exemplo: livros, teses, dissertações e entre outros, buscando conhecimentos teóricos já disponíveis. Explorar uma ampla gama de fenômenos, que seria difícil de investigar diretamente, permitindo a compreensão de diferentes perspectivas e abordagens. Proporciona ao pesquisador uma base sólida de conhecimento, a qual pode ser utilizada como referência para a sua própria pesquisa.

Como mecanismo de coleta de dados corresponderá a um questionário estruturado (Apêndice I), visando a obtenção de informações que permitam análises numéricas e avaliar estatisticamente os resultados. O objetivo principal é identificar estratégias utilizadas para gerenciar o nível de satisfação no trabalho, buscando evidências estatísticas que indiquem a qualidade e organização institucional da empresa. O questionário será composto por perguntas objetivas e subjetivas, abordando aspectos relacionados à satisfação dos colaboradores e a identificação das estratégias, o formulário transcorreu na ferramenta digital Google Forms conforme o link <https://forms.gle/21PEdw3XyTboicbV9>.

Os resultados são analisados por meio da análise estatística-descritiva, por sua vez, é por meio da análise estatística que se delimita as classes sociais, identifica as características dos seus membros e, posteriormente, quantifica sua importância, variação ou qualquer outro atributo mensurável que contribui para um melhor entendimento. A abordagem quantitativa na análise de dados envolve a análise estatística, a descrição de tendência, a comparação de grupos e a investigação das relações entre variáveis (Marconi; Lakatos, 2022).

O tipo de estatística abordada é a descritiva, ela tem como objetivo fornecer uma descrição concisa dos principais aspectos de um conjunto de dados, tais como sua localização central, variabilidade e distribuição. Essa abordagem estatística é caracterizada por medidas como média, mediana, moda, desvio padrão e percentis, que permite uma compreensão geral das características dos dados. A estatística descritiva desempenha um papel fundamental na análise exploratória de dados, estabelecendo uma base sólida para análises mais avançadas e embasando a tomada de decisões informadas (Perez, 2012).

As pesquisas que requerem a participação dos seres humanos têm que respeitar os princípios éticos que circundam a proteção ao indivíduo. Para isso, é garantido ao pesquisado o sigilo em relação às informações coletadas sem influência do pesquisador e de maneira fácil e rápida, considerando todos os aspectos éticos e legais, principalmente respaldado conforme o parecer 6.448.069 do comitê de ética do Centro Universitário Vale do Salgado, pautada também

pela Resolução do Conselho Nacional de Saúde nº 510, de 2016, que aborda sobre a participação de seres humanos em pesquisas de Ciências Humanas e Sociais, e o presente estudo se enquadra nesta resolução, sendo que destaca sobre os riscos da pesquisa, consentimento, bem como do papel dos pesquisadores, e na resolução 466/ 2012, que delibera sobre pesquisas envolvendo humanos, do Conselho Nacional de Saúde (CNS), a pesquisa respeitará todos os aspectos éticos necessários à sua consecução, incluindo esclarecimentos sobre a segurança física, psíquica e moral do estudo (Brasil, 2016). Será assegurada também pela Lei Geral de Proteção de Dados, lei 13.705 de 14 de agosto de 2018, conforme o art. 6º, para os usuários de determinada instituição, deve haver ciência, de forma clara, sobre quais procedimentos seus dados pessoais passarão e se mantiveram em total sigilo. (BRASIL, 2018).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para responder as indagações que esse presente estudo trás, na busca pela identificação de qual estratégia gerencial é utilizada para medir o nível de satisfação dos seus colaboradores em uma distribuidora de medicamentos na região centro-sul do estado do Ceará, demonstrando o perfil socioeconômico dos entrevistados com 20 participantes. As respostas obtidas com base nos questionamentos realizados serão expostas em gráficos, tabela e quadros conforme verificadas a seguir.

Tabela 1 – Aspectos socioeconômicos: gênero, faixa etária, escolaridade e função na empresa.

GÊNERO	PARTICIPANTES	PORCENTAGEM
Masculino	14	70%
Feminino	6	30%
FAIXA ETÁRIA		
20 a 30 anos	3	15%
31 a 40 anos	10	50%
41 a 50 anos	7	35%
ESCOLARIDADE		
Ensino fundamental incompleto	1	5%
Ensino médio completo	6	30%
Superior incompleto	3	15%
Superior completo	10	50%
FUNÇÃO		
Diretor	2	10%
Gerente	1	5%
Líder de setor	8	40%
Liderado	9	45%

Fonte: dados da pesquisa 2023.

Com finalidade de esclarecer um dos objetivos deste estudo, especificamente o objetivo específico 1, foram elaboradas 4 perguntas voltadas para a identificação das estratégias gerenciais utilizadas para promover o nível de satisfação dos colaboradores e os aspectos que são mais relevantes para que os funcionários se sintam satisfeitos em seu ambiente de trabalho.

Para obter o principal objetivo do estudo, que é identificar as estratégias gerenciais que são aplicadas para que se tenha satisfação no ambiente de trabalho, os colaboradores descreveram através de sua visão, quais são as ações aplicadas pela empresa.

Quadro 1 – Quais estratégias gerenciais são aplicadas para que se tenha satisfação no ambiente de trabalho.

PARTICIPANTES	ESTRATÉGIAS
01	Investir em capacitação, estrutura física, reconhecimento, possibilidade de crescimento, comunicação.
02	Capacitação em prol do desenvolvimento, avaliação bimestral com gratificação, confraternização e escuta ativa dos diretores.
03	Reconhecimento, incentivo com cursos, remuneração, forma de tratar os funcionários.
04	Meritocracia, 10 minutos de qualidade, voz ativa nas tomadas de decisão, apoio à capacitação.
05	Gratificação pelas avaliações.
06	Reconhecimento com remuneração e avaliação com feedback, comunicação com diretores, interação entre a equipe
07	Capacitações, cursos, tratamento igual e recompensa com remuneração.
08	Reconhecimento, meritocracia, incentivo pessoal e financeiro, união e diretores participativos.
09	Aprimorar sempre o aprendizado, em busca do desenvolvimento do trabalho.
10	Incentivo para o crescimento.
11	Capacitações, gratificação, feedback, comunicação boa, oportunidade de crescimento.
12	Avaliação bimestral e excelente relação com diretores.
13	Confraternização.
14	Reuniões e reconhecimento.
15	Não
16	Momento de descontração, happy hour, orações, reconhecimento por metas.
17	Reconhecimento por metas e comemoração.
18	Gestão voltada a pessoas.
19	Apresentação de resultados, 10 minutos de qualidade, analisar o mercado, crescimento pessoal e profissional.
20	10 minutos de qualidade e confraternização.

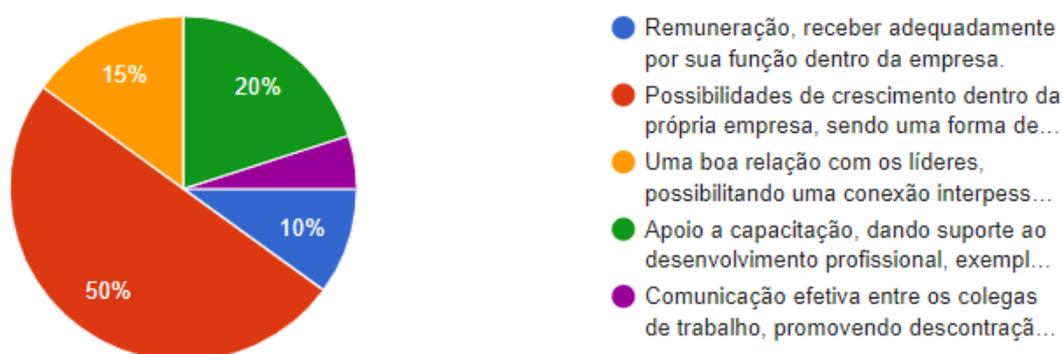
Fonte: dados da pesquisa 2023.

As informações do quadro 1, apresenta a identificação das estratégias que são aplicadas pela empresa para que possa promover a satisfação no ambiente de trabalho para os seus colaboradores. Pode-se analisar que a maioria dos participantes, identificam algum tipo de ação gerenciada pela organização em prol do seu bem-estar. Observa-se que o incentivo às capacitações, reconhecimento, uma comunicação efetiva por parte dos diretores e a possibilidade de crescimento dentro da empresa, linkando com a meritocracia são algumas das estratégias que a instituição aplica junto aos seus funcionários.

Para Robbins e Coulter (2019), a liderança participativa ajuda no engajamento com os colaboradores e dentro do processo organizacional, as pessoas se sentem engajadas pela valorização e o respeito. Além de quando a um programa de reconhecimento eficaz, a motivação vem automaticamente, junto com uma maior dedicação em sua função dentro da empresa, como também a lealdade do colaborador junto à organização (Robbins; Coulter, 2017).

A seguir, os colaboradores assinaram qual aspecto para os participantes é mais importante para que se mantenham satisfeitos no ambiente de trabalho no dia a dia.

Gráfico 1 – Aspectos importantes para se manter satisfeito no dia a dia no ambiente de trabalho.



Fonte: dados da pesquisa 2023.

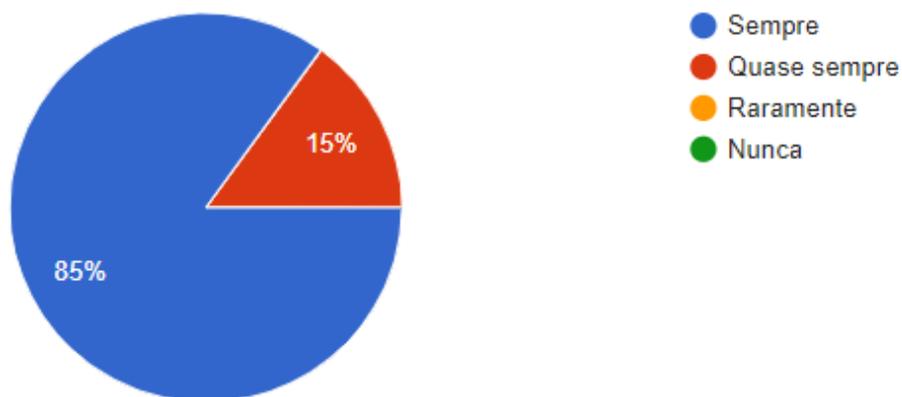
Pode-se observar ao analisar o gráfico 1, que há uma variedade entre as respostas por destacar qual o aspecto mais importante para que o colaborador se sinta satisfeito no seu dia a dia dentro de um ambiente exaustivo de trabalho. Com base nas aferições acima, 50% dos funcionários expressam a possibilidade de crescimento dentro da própria empresa, sendo uma

forma de reconhecimento por um bom trabalho. Se configurando um aspecto importante, que possibilita a abertura de caminho para a satisfação no seu dia a dia.

Segundo Kofodimos (2017), é importante que as empresas ofereçam a oportunidade de crescimento dentro da sua própria organização, incentivando uma capacitação, custeando a ida a cursos, ajudando no desenvolvimento profissional, tendo em vista que esses pontos são essenciais para que o colaborador se sinta motivado e satisfeito ao perceber sua importância dentro dos processos, trabalhando na perspectiva de sempre ter a possibilidade de subir de cargo.

Sobre os aspectos assinalados pelos funcionários anteriormente, a seguir os colaboradores apontaram se a empresa do referente pesquisa possibilita tais atributos.

Gráfico 2 – A empresa que você trabalha, possibilita esses aspectos (remuneração, possibilidades de crescimento, uma boa relação com os líderes ...) na cultura interna.



Fonte: dados de pesquisa 2023.

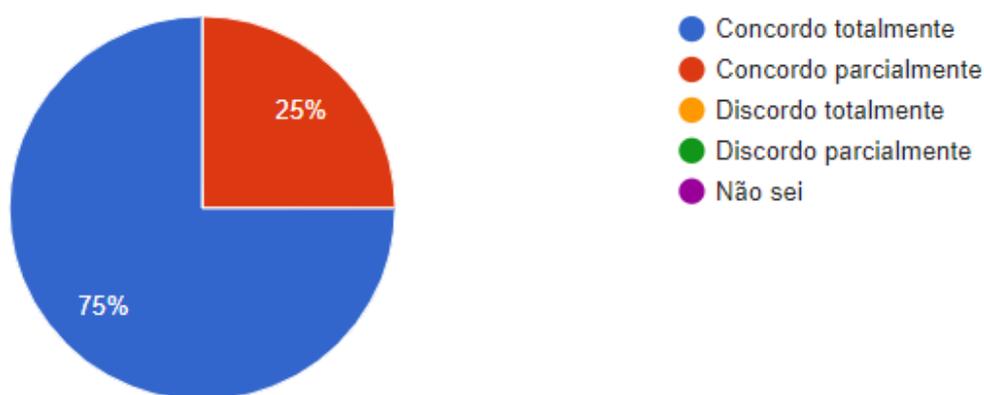
Pelos resultados apresentados no gráfico 2, pode-se observar que a maioria dos colaboradores identifica tais aspectos presentes dentro da sua cultura interna da empresa que foi objeto e local de pesquisa. 85% dos participantes assinalam que sempre a instituição possibilita uma remuneração adequada, crescimento profissional e uma boa relação com os líderes.

Para Robbins e Judge (2015), uma cultura organizacional positiva que contribui com valores e o compartilhamento de relações de valorização, reconhecimento financeiro, coopera com o desenvolvimento profissional dos colaboradores, ajudam significativamente para que

todos se sintam satisfeitos. Além de uma comunicação efetiva entre os líderes e liderados pode melhorar o relacionamento entre os setores e a convivência no dia a dia da empresa (Chen; Chen, 2018).

Para identificar se as ações que são aplicadas pela organização, proporcionam aos seus colaboradores satisfação, foi indagada se eles concordam ou discordam junto às estratégias.

Gráfico 3 – Estratégias aplicadas pela empresa proporcionam satisfação no ambiente de trabalho.



Fonte: dados da pesquisa 2023.

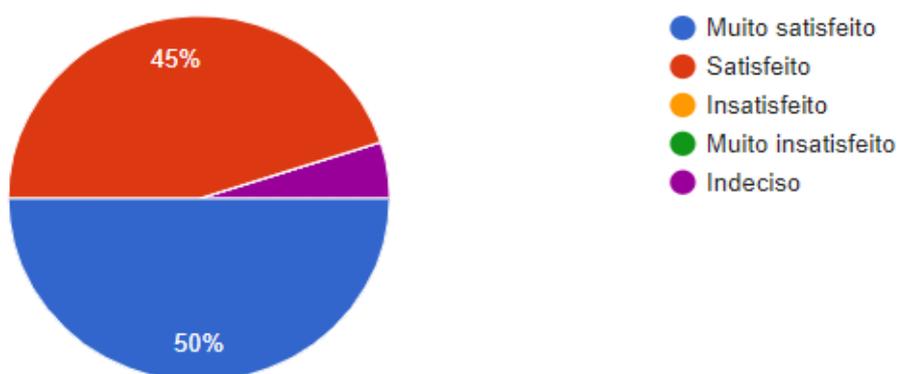
As informações inferidas acima asseveram que 75% dos colaboradores concordam totalmente com as estratégias aplicadas pela empresa, proporcionando satisfação no ambiente de trabalho e apontando uma eficácia das estratégias que são feitas junto aos quadros de funcionários.

Um ambiente saudável que possibilita e promove investimento em programas estratégicos de qualidade de vida no trabalho é o que traz satisfação e ajuda no bem-estar físico e psicológico de toda uma equipe, Organização Mundial da Saúde OMS (2010).

Para verificar os níveis de satisfação dos colaboradores no ambiente de trabalho, foram desenvolvidas 3 perguntas para que identificasse a satisfação dos funcionários do presente estudo, com o intuito mensurar a satisfação e se acarreta motivação para o dia a dia no ambiente de trabalho, levando em consideração o tempo de trabalho que adquiriu a satisfação. Ressaltando a importância do segundo objetivo específico da pesquisa.

A seguir foi colocado em pauta outro importantíssimo pilar da pesquisa, saber dos funcionários que se propuseram a contribuir com o estudo, o nível de satisfação que eles obtêm sobre a qualidade do ambiente de trabalho.

Gráfico 4 – O Nível de satisfação que o colaborador considera ter sobre a qualidade do ambiente de trabalho.



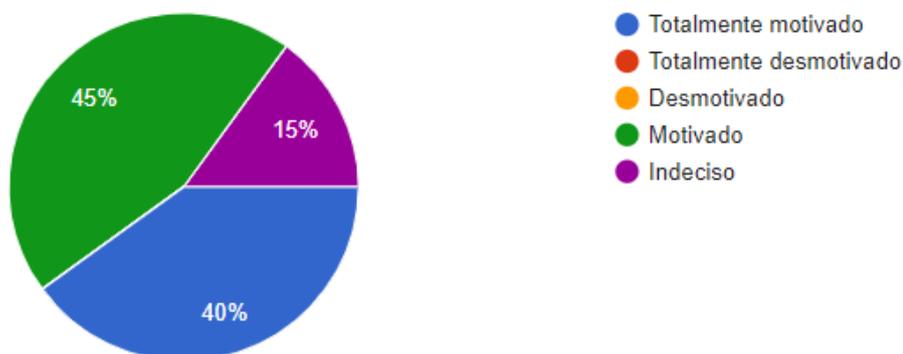
Fonte: dados de pesquisa 2023.

Ao analisar o gráfico 4, pode-se observar que há uma pequena diferença entre muito satisfeito e satisfeito e 5% em indecisões nos referentes às respostas coletadas. Assim, pode-se analisar que 50% dos colaboradores se sentem muito satisfeitos e 45% satisfeitos, não sendo apontados nenhum tipo de insatisfação, mais acende um alerta para os 5% de indecisos.

De acordo com Siqueira (2018), a satisfação no ambiente de trabalho é definida pela experiência contínua de emoções positivas, refletindo as percepções subjetivas que os indivíduos têm sobre suas funções desempenhadas em um contexto laboral gratificante. A demonstração pela satisfação no trabalho se dá pela valorização, o reconhecimento dos seus superiores hierárquicos e o apoio que recebe pela empresa, no entanto a falta de suporte trás insatisfação ou indecisão, Figueiredo (2012).

Sobre a motivação ou a desmotivação, o estudo abordou os participantes para que eles pudessem assinalar o quanto as estratégias utilizadas para promover a satisfação, tem proporcionado motivação ao seu ambiente de trabalho.

Gráfico 5 – As estratégias utilizadas pela empresa têm proporcionado motivação no seu ambiente de trabalho?



Fonte: dados da pesquisa 2023.

O gráfico 5 acima, vem apontar algumas variáveis em relação a motivação no ambiente de trabalho, linkando diretamente com a satisfação junto às estratégias. Desenvolve-se a análise de que, menos da metade dos colaboradores, 45% se sentem motivados pelas estratégias aplicadas, 40% totalmente motivados. E em relação a isso, pode-se analisar que uma pequena parte de 15% dos funcionários ainda estão indecisos em relação a estarem desmotivados ou consequentemente motivados.

Segundo Moretto e Silveira (2021), o setor de recursos humanos RH, é o responsável pela área motivacional e aplicação das estratégias, sendo assim um caminho diretamente ligado a satisfação dos colaboradores e a boa proatividade em sua função dentro da empresa. Para Robbins (2017), a teoria da equidade menciona a motivação e a satisfação junto a aplicações justas e igualitárias para toda a equipe, quando o indivíduo percebe uma relação justa, tende a estar sempre motivado e satisfeito.

Para identificar com quanto tempo foi adquirido a satisfação em relação a experiências de trabalhos anteriores, a seguir os colaboradores foram perguntados sobre em que período entre dias, meses e anos eles se sentiram satisfeitos e caso contrário relatar por qual motivo estavam insatisfeitos.

Quadro 2 – Em relação a outras experiências de trabalho anteriores, com quanto tempo veio adquirir satisfação? Caso fosse insatisfeito descreva o motivo;

PARTICIPANTES	TEMPO QUE ADQUIRIU OU NÃO SATISFAÇÃO
01	No início.
02	Era insatisfeito, por ser bolsista e ter instabilidade.
03	Era insatisfeito, por não ter reconhecimento e ser desrespeitado.
04	Era insatisfeito, não era reconhecido e não possibilitava crescimento.
05	Fiquei satisfeito com 3 meses.
06	Era insatisfeito, falta de respeito, horários abusivos, remuneração e acúmulo de função.
07	Já estava satisfeito com 3 meses.
08	Aproximadamente 3 meses já era satisfeito, pois foi o tempo de integrar a cultura da empresa.
09	Logo no início já estava satisfeito.
10	Desde os primeiros dias.
11	No 1º dia.
12	De imediato, logo que entrei.
13	Com pouco tempo, pois sou bom de convivência.
14	2 meses.
15	1 ano.
16	Era insatisfeito, tinha estresse, era desrespeitado e tive que ir ao médico por não estar bem.
17	Mais de 1 ano.
18	Imediato.
19	Cerca de 2 meses, no entanto, havia momentos de insatisfação.
20	Era insatisfeito, por ser exaustivo.

Fonte: dados da pesquisa 2023.

O quadro 2, traz perspectivas interessantes de serem analisadas, pode-se observar, uma variedade de respostas que apontam diferentes visões em relação a quanto tempo de trabalho veio a ter a satisfação. Entre elas, está desde os primeiros dias até o período de 1 ano de trabalho. Além de acender um alerta vermelho de algumas causas que podem ser ocasionadas pela insatisfação no trabalho. Como foi apontado por um dos colaboradores, chegou a ir ao médico por não está bem de saúde, ocasionado pelo estresse e desrespeito que sofria, como também, alguns relatam acúmulo de funções, remuneração não compatível e a não possibilidade de crescimento dentro da própria empresa. Pode-se analisar também que a satisfação pode acontecer em um curto período, como foi relatado por alguns dos participantes, de imediato já era satisfeito, como também em poucos meses adquiriu satisfação.

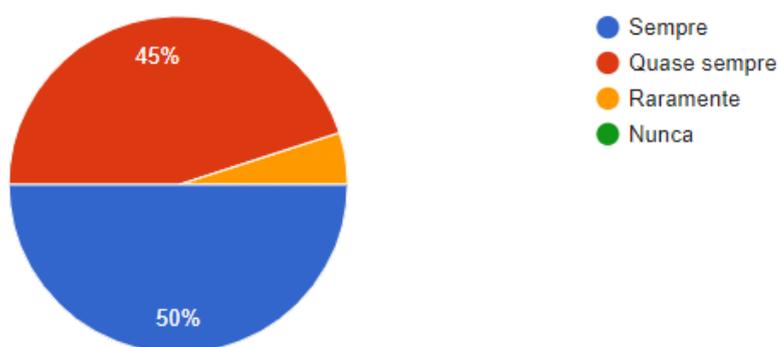
Segundo Peduzzi *et al.* (2022), o colaborador que tem mais tempo em um grupo de trabalho, a tendência é ir ficando insatisfeito. Para alguns grupos de jovens, de um estudo feito

sobre; Efeitos dos Controles Informais e Empowerment (empoderamento) psicológico, para que atinja um alto nível de satisfação, é preciso pouco tempo trabalho mais que tenha controles formais e informais (Cruz *et al.* 2022).

Com finalidade de abordar o terceiro objetivo específico deste prezado estudo, a seguir foram abordadas 2 perguntas voltadas para a análise de resultados, que as estratégias utilizadas para promover a satisfação no ambiente de trabalho, pode trazer de positivo tanto para os processos administrativos, ou seja, o dia a dia da empresa, sua proatividade, como também afetar diretamente na sua vida pessoal.

A seguir os participantes foram indagados a responder se os resultados adquiridos pelas estratégias aplicadas em prol da satisfação no ambiente de trabalho, ajudam a melhorar na sua vida pessoal, ou seja, fora do ambiente de trabalho.

Gráfico 6 – Os resultados adquiridos pelas estratégias utilizadas pela organização ajudam a melhorar sua vida pessoal?



Fonte: dados da pesquisa 2023.

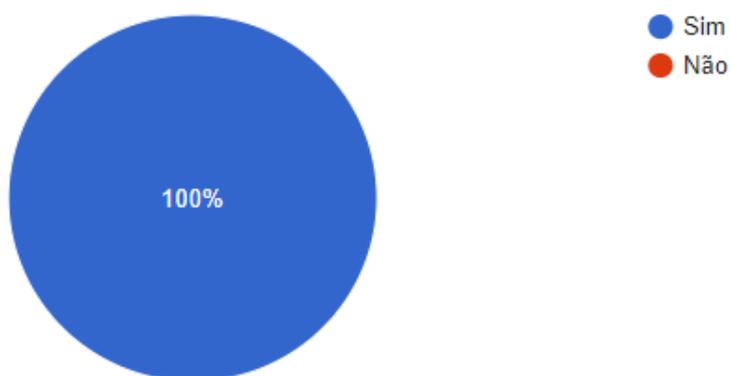
Pode-se observar ao analisar o gráfico 6 que dos colaboradores 50% assinalaram que sempre as estratégias que são aplicadas pela instituição para promover a satisfação no ambiente de trabalho, ajudam a melhorar a sua vida pessoal e 45% dizem que quase sempre as ações afetam diretamente, mesmo que seja fora da empresa. Foi assinalado por 5% dos colaboradores que raramente os resultados passam da porta da organização.

Para Araújo (2021), a gestão de pessoa é uma parte importante no processo de mentalidade predominante pela cultura da empresa, levando em consideração a importância de influenciar junto a suas ações, melhorarem a vida pessoal como também a vida profissional,

podendo acarretar mudanças significativas, promovendo junto às estratégias equilíbrio entre a vida dentro da empresa e a vida familiar.

Por fim, para abordar a influência das estratégias em cima da marca, do atendimento ao cliente, foi perguntado aos participantes se o crescimento da empresa, o bom atendimento ao cliente e a cultura organizacional positiva tem sido influenciada diretamente pela satisfação dos colaboradores.

Gráfico 7 – O crescimento da empresa, o bom atendimento aos clientes e uma cultura organizacional positiva é influenciada pela satisfação dos colaboradores?



Fonte: dados da pesquisa 2023.

Dos dados apresentados no gráfico 7, mostra o posicionamento dos entrevistados no que tange a influência que a satisfação dos funcionários traz para o crescimento de marca da empresa e a boa comunicação com o público, no qual informa que 100% de todos os aspectos citados junto a pergunta, influência diretamente para alavancagem da organização.

De acordo com Mota *et al.* (2021), o bom atendimento ao cliente, uma comunicação clara e objetiva, ajuda na fidelização do mesmo, isso acontece através dos efeitos das estratégias utilizadas para promover a satisfação no ambiente de trabalho. Para Oliveira, Carvalho e Rosa (2012), o nível do profissional sobe significativamente, gerando confiança, autoestima, proatividade e automaticamente ajuda a melhorar o clima organizacional, através das estratégias de satisfação. Segundo Siqueira (2019), o crescimento e o fortalecimento da instituição se dão pelos incentivos das ações em prol da satisfação dos colaboradores, estimulando a comunicação da imagem e a marca junto aos clientes e fornecedores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As estratégias se configuram importantes ações na integração das pessoas ao processo de desenvolvimento de uma organização. A satisfação no trabalho é um fenômeno dinâmico que pode variar ao longo do tempo, podendo influenciar no funcionamento da organização e contribuir para o aumento da produtividade. O presente estudo mostra a importância das estratégias utilizadas para gerenciar o nível de satisfação no ambiente de trabalho, levando em consideração aspectos que são importantes para que essa satisfação se mantenha durante a jornada do dia a dia, considerando os resultados obtidos com as ações, entre motivação, crescimento organizacional, alavancar a imagem da empresa e a influência das estratégias na vida pessoal e mensurar o nível de satisfação dos colaboradores.

Para identificar as estratégias utilizadas pela organização para a promoção da satisfação dos colaboradores, os participantes apontaram algumas ações e aspectos que se configuram importantes para que os colaboradores se mantenham satisfeitos no dia a dia, salientando que corroboram com os autores na literatura pesquisada. Segundo os resultados apresentados na pesquisa, pode-se concluir que várias estratégias são aplicadas pela organização para promover a satisfação dos funcionários.

O estudo conclui que os colaboradores da instituição, estão satisfeitos e motivados, levando em consideração as bases literárias e ao assinalarem experiências anteriores em relação ao tempo que adquiriram a satisfação no trabalho, já que todos os participantes aptos a responder o questionário tem mais de 1 ano de empresa. Pode-se concluir que a satisfação e o tempo que o colaborador se torna satisfeito podem variar de acordo com as instituições.

Conclui-se ainda que os resultados tragos pelas estratégias aplicadas a fim de promover satisfação aos colaboradores, estão exemplificadas pela a literatura e justificadas pela assinalação dos participantes que apontam que as estratégias afetam diretamente na visão de imagem da empresa, crescimento da marca, junto com o bom atendimento ao cliente, sendo esses fatores cruciais para uma ótima alavancagem lucrativa e organizacional, além de ajudar o seu colaborador em uma melhoria na sua vida pessoal.

Essas conclusões implicam que as estratégias gerenciais utilizadas para promover a satisfação dentro da empresa investigada, são relevantes e trazem resultados significativos para os seus colaboradores no ambiente de trabalho e na vida pessoal. Diante disso, infere-se que as estratégias para a obtenção de satisfação andam juntos em prol de resultados grandiosos para o

crescimento organizacional, promovendo através das estratégias que são aplicadas, a satisfação no ambiente de trabalho e o alcance com resultados que afetam o grande sucesso da empresa.

Dificuldades foram impostas e lacunas junto a limitações foram aparecendo, o prezado estudo poderia ter aprofundado mais na parte setorista dos recursos humanos RH.

Por fim, pode-se destacar em perspectivas futuras que os resultados obtidos pelo estudo, não esgotam as reflexões acerca da empresa, objetivo de pesquisa, servindo de base para futuros estudos. As estratégias são relevantes ações no processo de constante mudança nos dias de hoje, principalmente para as instituições que precisam perceber a importância da modernização na ação em prol da gestão de pessoas. Portanto, em um mundo com constantes mudanças sugere-se a ampliar o conhecimento sobre estratégias e satisfação no trabalho na opinião, ou seja, na visão dos funcionários, considerando as relevantes mudanças e exigências que surgem no decorrer dos tempos.

REFERÊNCIAS

ALVES, Cinthya Rafaela Araújo; CORREIA, Ana Maria Magalhães; DA SILVA, Armistrong Martins. **Qualidade de vida no trabalho (QVT):** um estudo em uma instituição federal de ensino superior. 2019. Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL, v. 12, n. 1, p. 205-227, Florianópolis, 2019. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/3193/319357660010/319357660010.pdf>. Acesso em: 01 abr 2023.

ARAÚJO, Kléber Carvalho de. **Gestão de pessoas:** treinamento e desenvolvimento de pessoas em uma empresa supermercadista da cidade de Araguaína – TO. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Logística) – Universidade Federal do Tocantins, Araguaína, 2021. Disponível em: <http://repositorio.uft.edu.br/handle/11612/4533>. Acesso em: 11 mar 2023.

BRASIL. **Conselho Nacional de Saúde:** Resolução RDC nº 510, de 07 de abril de 2016. Organizado por Ronaldo Ferreira dos Santos. Diário Oficial da União, Brasília, 2016. 56-57 p.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Lei Geral de Proteção de Dados.** Lei 13.705 de 14 de agosto de 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm. Acesso em: 25 set 2023.

BRITO, Fernanda de Souza; MAGALHÃES, Mauro de Oliveira. **Moderadores da relação entre congruência pessoal:** ambiente e satisfação intrínseca no trabalho. 2019. Psico-USF, v. 24, Bragança Paulista 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pusf/a/m6tCqFjTtrcMkmqVQ3w6jxF/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 21 abr 2023.

CHANG JUNIOR, João; ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão de. **Comprometimento organizacional:** uma abordagem holística e simultânea dos determinantes envolvidos no processo. 2022. Revista de Administração Mackenzie, v. 3, p. 13-38, São Paulo, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ram/a/N6hVfzCcCdSPr6n35hbWBKL/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 11 mar 2023.

CHEN, X., & CHEN, X. **Leader-member ornale, communication, and employee satisfaction:** A moderated mediation model. Social Behavior and Personality: Na international ornal, 46(3), 353-362. 2018. *E-book*.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas:** O novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2017. *E-book*.

CRUZ, Ana Paula Capuano; FRARE, Anderson Betti; ACCADROLLI, Monique Couto; HORZ, Vagner. **Efeitos dos controles informais e empowerment psicológico na satisfação no trabalho.** 2021. Revista Contabilidade & Finanças, v. 33, p. 29-45, São Paulo, 2021. Disponível

em:<https://www.scielo.br/j/rcf/a/f7cNRjgwf99szmLfkXWTDrc/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 21 abr 2023.

FIGUEIREDO, Lara Joana Lopes de. **A gestão de conflitos numa organização e consequente satisfação dos colaboradores**. 2012. Tese de Doutorado. Lisboa, 2012. Disponível em:<https://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/8865>. Acesso em: 12 abr 2023.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 7. Ed– Barueri [SP]: Atlas, 2022. *E-book*.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **População**. 2018. Disponível <https://cidades.ibge.gov.br/?codmun=230540> Acesso em: 09 abr. 2023.

KOFODIMOS, M. L. **Leading to Stay Engaged: A Leader's Guide to Creating and Sustaining Employee Engagement**. New York: Routledge, 2017. *E-book*.

KOTLER, P. KELLER, K. L. **Administração de marketing**. 15. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2016. *E-book*.

LIMA, Bianca Costa. **Inteligência emocional e satisfação no trabalho**. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Psicologia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2019. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/198029>. Acesso em: 01 abr 2023.

Luthans, F., & Youssef-Morgan, C. M. **Psychological Capital and Beyond**. Oxford University Press. 2017. *E-book*.

MARCONI, Marina de Andrade. LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica / atualização João Bosco Medeiros – 8. Ed. Barueri [SP] : Atlas, 2022. E-book**.

MARQUEZE, Elaine Cristina; MORENO, Claudia Roberta de Castro. **Satisfação no trabalho-uma breve revisão**. 2005. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, v. 30, p. 69-79, São Paulo, 2005. Disponível em:<https://www.scielo.br/j/rbso/a/M8DvvS9XBrtqBryT6yGYg5n/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 18 abr 2023.

MOREIRA, Felice Teles Lira dos Santos; CALLOU, Regine Clarice Macêdo; ALBUQUERQUE, Grayce Alencar; OLIVEIRA, Roberta Meneses. **Estratégias de comunicação efetiva no gerenciamento de comportamentos destrutivos e promoção da segurança do paciente**. 2019. Revista Gaúcha de Enfermagem, v. 40, Porto Alegre, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/nWLSXWpWyYyhnCmF8J6KvbJ/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 01 abr 2023.

MORETTO, Suely Parente; SILVEIRA, Amélia. **Competências empreendedoras e satisfação no trabalho se refletem no desempenho organizacional em empresas de micro**

e pequeno porte. 2021. Revista de Carreiras e Pessoas, v. 11, n. 1, Florianópolis, 2021. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/ReCaPe/article/view/46566>. Acesso em: 21 abr 2023.

MOTA, Jessica Oliveira; KZAM, Samuel Duarte; DA SILVA, Adriana Santos; PEREIRA, Danilo Jose Menezes. **Satisfação no ambiente de trabalho e sua influência na qualidade de atendimento ao cliente.** 2021. Revista Ceuma Perspectivas. ISSN eletrônico , 2021. Disponível em: <http://www.ceuma.br/portalderevistas/index.php/RCCP/article/view/492>. Acesso em: 21 abr 2023.

OLIVEIRA, Daniele de; CARVALHO, Roberto José; ROSA, Adriano Carlos Moraes. **Clima organizacional:** fator de satisfação no trabalho e resultados eficazes na organização. 2012. Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, v. 9, p. 02, Guaratinguetá, 2012. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/37116504.pdf>. Acesso em: 21 abr 2023.

OMS. Ambientes de trabalho saudáveis: um modelo para ação. Brasília: OMS, 2010.

PEDUZZI, Marina; AGRELI, Heloise Lima Fernandes; ESPINOZA, Pilar; KOYAMA, Mitti Ayako Hara; MEIRELES, Everson; BAPTISTA; Patrícia Campos Pavan; WEST, Michael. **Relações entre clima de equipe e satisfação no trabalho na Estratégia Saúde da Família.** 2022. Revista de Saúde Pública, v. 55, São Paulo, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/QDsWdgs6ZZV46dMS4PpdwXJ/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 21 abr 2023.

PEREZ, César. **Estatística Descritiva:** uma abordagem utilizando o Excel. São Paulo: Saraiva, 2012. *E-book*.

REBOUÇAS, Denise; ABELHA, Lúcia; LEGAY, Letícia Fortes; LOVISI, Giovanni Marcos. **O trabalho em saúde mental:** um estudo de satisfação e impacto. 2008. Cadernos de Saúde Pública, v. 24, n. 3, p. 624-632, Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <https://www.scielosp.org/pdf/csp/v24n3/16.pdf>. Acesso em: 21 abr 2023.

RIBEIRO, Larissa Alves; SANTANA, Lídia Chagas de. **Qualidade de vida no trabalho:** fator decisivo para o sucesso organizacional. 2015. Revista de Iniciação Científica–RIC, v. 2, n. 02, p. 75-96, Cairu, 2015. Disponível em: <https://portalidea.com.br/cursos/qualidade-de-vida-no-trabalho-apostila04.pdf>. Acesso em: 11 mar 2023.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional.** 2017. Pearson Education do Brasil p. 104, São Paulo, 2017. *E-book*.

ROBBINS, S. P. COULTER, M. **Administração.** São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2017. *E-book*.

ROBBINS, S. P. JUDGE, T. A. **Comportamento organizacional,** 16ª ed. Pearson. 2015. *E-book*.

ROBBINS, S. P.; COULTER, M. **Administração.** São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2019. *E-book*.

RONCON, Aleksander; OLIVEIRA, Marcia Langamer; BELTRAME, Indiara. **Processos gerenciais de gestão de pessoas em empresas do setor da construção civil**. 2015. Revista de Carreiras e Pessoas, v. 5, n. 1, Londrina, 2015. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/ReCaPe/article/view/23318/16792>. Acesso em: 11 abr 2023.

SANTOS, Cilene Marcelo; VIEIRA, Diana; HENKE, Francielle Schwanz; CICHELO, Natália Pires Castro; BAIÃO, Tatiana Modia da Silva; CUNHA, Maurício Ayres. **A importância da motivação no ambiente de trabalho**. 2016. Aten@-Revista Digital de Gestão & Negócios-, v. 1, n. 1, Porto Alegre, 2016. Disponível em: <https://periodicosunimes.unimesvirtual.com.br/index.php/gestaoenegocios/article/view/635/557>. Acesso em: 21 abr 2023.

SILVA, E. L. da. MENEZES, E. M. (2020). **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 5ª ed. Florianópolis: UFSC, 2022. *E-book*.

SIQUEIRA, M. **O impacto da satisfação no trabalho na imagem organizacional**. Revista de Administração. Rio de Janeiro: FACES Journal, v. 18, n. 1, p. 105-121, 2019. *E-book*

SIQUEIRA, M. M. M. **Satisfação no trabalho**. In: Fleury, M. T. L., & Fischer, R. M. (Orgs.). (2018). Além do comportamento humano nas organizações: outros olhares. Atlas.

APÊNDICES

APÊNDICES I – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

1- Qual seu gênero?

- Masculino
- Feminino

2- Qual sua faixa etária?

- 20 a 30 anos
- 31 a 40 anos
- 41 a 50 anos
- > 50 anos

3- Qual seu nível de escolaridade?

- Ensino fundamental incompleto
- Ensino fundamental completo
- Ensino médio incompleto
- Ensino médio completo
- Superior incompleto
- Superior completo

4- Qual sua função?

- Diretor
- Gerente
- Líder de Setor
- Liderado

5- Você identifica alguma estratégia sendo utilizada pela empresa, para que os colaboradores se sintam satisfeitos no ambiente de trabalho? Se sim, descreva quais seriam mais importantes?
R-

6- Qual aspecto você considera ser mais importante para se manter satisfeito no dia a dia do seu trabalho?

- Remuneração, receber adequadamente por sua função dentro da empresa.
- Possibilidades de crescimento dentro da própria empresa, sendo uma forma de reconhecimento pelo bom trabalho.
- Uma boa relação com os líderes, possibilitando uma conexão interpessoal.
- Apoio a capacitação, dando suporte ao desenvolvimento profissional, exemplo: ofertas cursos custeados pela empresa.
- Comunicação efetiva entre os colegas de trabalho, promovendo descontração e momentos de confraternizações.

7- A empresa que você trabalha, possibilita esses aspectos (remuneração, possibilidades de

crescimento, uma boa relação com os líderes ...) na sua cultura interna?

- Sempre
- Quase sempre
- Raramente
- Nunca

8- Você considera que as estratégias aplicadas pela empresa proporcionam satisfação no ambiente de trabalho para o dia a dia?

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não sei

9- Qual o nível de satisfação você considera ter sobre a qualidade do ambiente de trabalho?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Indeciso

10- Em relação às experiências de trabalho anteriores, com quanto tempo de empresa você considera ter adquirido a satisfação no ambiente de trabalho? Caso não tenha se sentido satisfeito descreva o motivo;

R-

11- Você considera que as estratégias utilizadas pela empresa têm proporcionado motivação no seu ambiente de trabalho? Como você se sentiu?

- Totalmente motivado
- Totalmente desmotivado
- Desmotivado
- Motivado
- Indeciso

12- Você considera que os resultados adquiridos com as estratégias utilizadas pela organização chegam a melhorar sua vida pessoal?

- Sempre
- Quase sempre
- Raramente
- Nunca

13- O crescimento da empresa, o bom atendimento aos clientes e uma cultura organizacional

positiva é influenciada pela satisfação dos seus colaboradores?

Sim

Não

14- Você se sente desconfortável ou inseguro ao responder este questionário?

Sim

Não

APÊNDICES II – RESPOSTAS LONGAS DO QUESTIONÁRIO

Referente ao **Quadro 01** – Estratégias gerenciais aplicadas para que se tenha satisfação no ambiente de trabalho.

Participante 01 – Investimento em capacitações e estrutura física, reconhecimento em ações, boa comunicação, possibilidade de crescimento.

Participante 02 – A Via Medicamentos investe constantemente em capacitações e assessorias, visando ampliar nossos conhecimentos sobre o nosso trabalho e nos atualizar com as novas tecnologias. A empresa possui também diversas ações voltadas para a melhoria da qualidade de vida de seus profissionais. Além de investir no conhecimento de seus colaboradores, possuímos avaliações bimestrais com gratificações, diversos momentos de confraternização, um ambiente tranquilo de trabalho e uma escuta ativa dos nossos gerentes e diretores.

Participante 03 – Reconhecimento, forma de tratar os funcionários, incentivo com cursos, remuneração.

Participante 04 – Meritocracia, temos programa 10 minutos de qualidade, temos também voz ativa nas tomadas de decisões, apoio para capacitações para um melhor desenvolvimento pessoal.

Participante 05 – Gratificação das decorrências das avaliações aplicadas para medir a performance do seu trabalho.

Participante 06 – Reconhecimento pelo trabalho bem realizado, através de remunerações, avaliações com feedback, visando sempre a melhoria, canal aberto para comunicação com os diretores, confraternizações, programas que promovem a interação entre a equipe.

Participante 07 – Capacitação profissional (cursos, palestras) tratamento igual, compensação remunerada.

Participante 08 – Sim, atividades e ações como reconhecimento, meritocracia, incentivo ao desenvolvimento pessoal, financeiro, união da equipe, presença dos diretores nas atividades, dentre outras.

Participante 09 – Sim, oportunidade de aprimoramento e aprendizagem como também o fato de a empresa buscar todas as ferramentas possíveis para o desenvolvimento do trabalho.

Participante 10 – Incentivo para o crescimento do colaborador.

Participante 11 – Bom ambiente de trabalho, capacitações, gratificação extra a meta salário (reconhecimento), comunicação não violenta, conforto, higiene, cultura de feedback, oportunidade de crescimento.

Participante 12 – Sim, excelente relacionamento com os diretores e avaliações bimestrais.

Participante 13 – Confraternização.

Participante 14 – Sim, as reuniões entre todos e reconhecimento trimestral.

Participante 15 – Não

Participante 16 – Momento de descontração, happy hour, oração e agradecimento pela semana, reconhecimento de metas, comemorações.

Participante 17 – Reconhecimento de metas, comemorações, momentos de descontração.

Participante 18 – Sim, gestão voltada para pessoas.

Participante 19 – Apresentação de resultados, onde cada setor demonstra suas conquistas e dificuldades. Análise de mercado para melhor atender os clientes. Programa 10 minutos de qualidade que acontece todas às segundas, onde são abordados temas que ajudam no nosso crescimento pessoal e profissional.

Participante 20 – Sim, 10 minutos de qualidade e confraternizações.

Referente ao **Quadro 02** - Em relação a outras experiências de trabalho anteriores, com quanto tempo veio adquirir satisfação? Caso fosse insatisfeito descreva o motivo;

Participante 01 – No início.

Participante 02 – Não me senti satisfeita. Trabalhei muitos anos como bolsista, a instabilidade me incomodava bastante.

Participante 03 – Não era satisfeito, justamente por não existir reconhecimento, nem respeito com os colaboradores.

Participante 04 – Não me sentia satisfeita, pelo não reconhecimento dos pelos serviços prestados e nunca tive possibilidade de crescimento, me dava o máximo e nunca fui reconhecida.

Participante 05 – Fiquei satisfeito logo nos 3 meses de trabalho.

Participante 06 – Em nenhum momento, por vários motivos, falta de respeito com o colaborador, horários abusivos, sem nenhum reconhecimento, acúmulo de funções, remuneração incompatível com a função exercida.

Participante 07 – 3 meses.

Participante 08 – Aproximadamente 3 meses, pois a partir desse período já estava praticamente integrado às atividades e a cultura da empresa.

Participante 09 – Logo que iniciei a trabalhar já fiquei satisfeito com o ambiente de trabalho.

Participante 10 – Desde os primeiros dias.

Participante 11 – No 1º dia.

Participante 12 – De imediato, assim que entrei.

Participante 13 – Com pouco tempo, pois sou uma pessoa boa de convivência.

Participante 14 – Dois meses.

Participante 15 – 1 ano.

Participante 16 – Nas experiências anteriores não obtive satisfação, vivia estressado e desanimado, não era bem tratado. Até ir ao médico tive que ir, porque minha saúde não estava bem.

Participante 17 – Mais de 1 ano.

Participante 18 – Imediato.

Participante 19 – Adquiri satisfação em um período relativamente curto, cerca de 2 meses. No entanto, houve momentos em que tive insatisfação, por meus valores serem opostos ao da empresa.

Participante 20 – Não, pois era exaustivo demais.

Fonte: <https://forms.gle/21PEdw3XyTboicbV9>