



NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA EMPRESA DO RAMO DE OFICINA MECÂNICA NA CIDADE DE TANGARÁ DA SERRA - MT.

Área temática: Gestão do Conhecimento Organizacional

Núbbia Mendonça Oliveira
prof.nubbiaoliveira@msn.com

Nataliê Cristy Guzatti
natalie_guzatti@hotmail.com

Ana Paula Silva da Cruz
any_paula2015@hotmail.com

Vanderleia Aparecida da Silva
vanderleia2908@hotmail.com

Resumo: *Conhecer as práticas organizacionais e aplicar os métodos contribui para a desenvoltura dos trabalhos dentro e fora das organizações, o desenvolvimento de novas tecnologias e métodos de trabalhos eficientes requer dedicação e pesquisas. Por tanto, a pesquisa tem como objetivo evidenciar o nível de satisfação dos colaboradores de uma empresa de Tangará da Serra que trabalha no ramo de oficina mecânica. A metodologia empregada na pesquisa foi o estudo de caso, tratando-se de uma empresa cujo nome será denominado como MERCAN atendendo solicitação do proprietário, caracteriza-se como pesquisa descritiva com abordagem quantitativa a fim de demonstrar os dados coletados através de um questionário fechado destinado a todos os mecânicos da empresa. Foi possível constatar que o nível de satisfação dos colaboradores operacionais é favorável, a empresa investiu em máquinas de última geração para o ramo de atividade que exerce e ofereceu a seus colaboradores uma inovação pessoal deixando-os satisfeitos, demonstrando que a organização se preocupa não somente com seu crescimento empresarial mais também em fornecer serviços de qualidade aos seus clientes e com isso é essencial que seus funcionários trabalhem com os devidos treinamentos e satisfação pessoal.*

Palavras-chaves: *Práticas organizacionais, Tecnologia, Desenvolvimento, Gestão.*



1 INTRODUÇÃO

Na Contemporaneidade é comum o surgimento de problemas e turbulências nas diversas áreas a que se tem conhecimento, e no mundo organizacional isso não é diferente, desencadeando assim a necessidade de inovação e soluções para esses problemas organizacionais. Segundo Motta, (2004, p.50) no mundo organizacional a “inovação” é alguma coisa específica e coletiva, que altera crenças, hábitos e interesses segmentado de indivíduos e grupos, constituindo-se essencialmente num processo organizacional.

Entre inovação e invenção podemos disse que inovar e criar algo novo, já à invenção e um algo que ainda não foi posto em pratica. Roman e Fuett Junior (1983) traça uma simples distinção entre invenção e a inovação resumindo-as em dois verbos “conceder” e “usar”, pois invenção envolve a criação de uma idéia enquanto que a inovação é o uso, de onde a idéia é direcionada.

Empresas que buscam a inovação adquirem visão de oportunidade, valorização da satisfação de necessidades dos colaboradores, melhoria da competitividade e aumento da produtividade (JUNG, 2014). Quando se fala em inovação direciona-se o pensamento para o conceito de que algo melhor ira acontecer, alicerçando a esperança em dias melhores, se aceita os obstáculos que surgem na vida profissional ou familiar.

Por tanto, na busca por conhecimento, e através da curiosidade que esta inata ao ser humano procura-se a percepção do nível de satisfação dos colaboradores de uma empresa do ramo de oficina mecânica em Tangará da Serra/MT. Tendo como objetivo geral evidenciar o nível de satisfação dos colaboradores de uma empresa que atua no ramo de oficina mecânica, para alcançar responder a questão proposta faz-se necessário o levantamento da relação entre empregado e empregador e das inovações organizacionais e seus operadores.

A pesquisa segue no intuito de evidenciar a pequenas empresas e demais interessados a possibilidade de reconhecer o nível de satisfação de seus colaboradores com simples atitudes, faz se necessário buscar meios nos quais possa utilizar como medidor do clima organizacional. A idéia de pesquisar a tendência favorável ou desfavorável da organização teve ser colocada em pratica pela gestão da empresa, para se conhecer os resultados da gestão existente.



2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Contribuir com a sociedade em que se vive, significa estar atrelado aos bons costumes, o caminho para restaurar e vitalizar os bons costumes se chama educação, ela transforma pessoas e consequentemente uma sociedade inteira. “A educação consiste num processo pelo qual o individuo adquire novos valores constroem sua experiência e aumenta o grau de compreensão sobre si próprio e sobre a realidade em que vive” (MOTTA, 2007 p. 27).

2.1 Climas organizacionais

Clima Organizacional é o indicador de satisfação dos componentes de uma empresa, em relação a diferentes aspectos da realidade aparente da organização ou cultura, tais como: políticas de RH, processo de comunicação, modelo de gestão, valorização profissional e identificação com a empresa (RH PORTAL, 2013).

O clima organizacional corresponde às percepções que os colaboradores possuem da organização, referindo-se às propriedades motivacionais presentes na mesma, influenciando de forma positiva na qualidade e na produtividade do trabalho. Concordando que a motivação é um ato que tem o intuito de levar a pessoa a fazer algo a partir da exposição de motivos ou causas, podemos considerar que a função da organização no processo de motivação é extremamente importante, pois é necessário que haja razão para haver a motivação, e é nesse momento que a filosofia, as metas e os objetivos da empresa entram como fatores motivacionais. Esses fatores motivacionais são percebidos pelos membros através da percepção que os mesmo têm da organização, ou seja, da percepção do clima organizacional (CAMPE, 2014).

De acordo com o Portal de RH (2013) a definição mais utilizada de clima organizacional é a de um jogo ou conjunto de propriedade mensuráveis do ambiente de trabalho percebido, direta ou indiretamente pelos indivíduos que vivem e trabalham neste ambiente e que influencia a motivação e o comportamento dessas pessoas.

Continua Campe (2014) dizendo que é de extrema importância à gestão do clima organizacional para manter a motivação dos colaboradores, e conseqüente maior produtividade da organização, pois aspectos positivos no clima irão gerar ações prosaicas por parte dos funcionários, da mesma forma que aspectos negativos no clima criarão ações contrárias de seus integrantes na organização.



2.2 Inovações organizacionais

A importância da inovação, de modo geral, é tida como essencial para a sobrevivência num cenário cada vez mais competitivo e globalizado, entretanto poucas empresas exercem algum tipo de iniciativa para colocá-la em prática (FNQ, 2008).

Nonato (2010) relata que no contexto atual de intensa competição, que o conhecimento é a base fundamental e o aprendizado interativo é a melhor forma para indivíduos, empresas, regiões e países estarem aptos a enfrentar as mudanças em curso, intensificarem a geração de inovações e se capacitarem.

Existem duas causas para que isto não ocorra com frequência sendo a visão ultrapassada sobre inovação e desconhecimento de ferramentas que ajudam colocá-la em prática. O processo estratégico de inovação é muito mais que o desenvolvimento de novas tecnologias, serviços e produtos. Envolve a criação de novos modelos de negócios, novas formas de atender necessidades dos consumidores, novos processos organizacionais, novas formas de cooperar no ambiente empresarial e novos meios de competir (FNQ, 2008).

3 METODOLOGIA

A metodologia empregada na pesquisa foi o estudo de caso, tratando-se de uma empresa cujo nome será denominado como MERCAN atendendo solicitação do proprietário, a MERCAN é uma empresa enquadrada na forma de uma PME (Pequenas e Medias Empresa) tendo um quadro de 14 funcionários no setor de mecânica.

A base teórica da pesquisa foi adquirida através da pesquisa bibliográfica, contribuindo com o entendimento e compreensão sobre a inovação organizacional e clima organizacional. Pois a pesquisa esta vinculada a educação, assim como a internet ao computador, e ao adentrar no mundo da pesquisa requer muito mais que esmiuçar fontes informativas, exige do pesquisador habilidade para separar o que interessa e o que só preenche linhas.

Caracteriza-se como pesquisa descritiva com abordagem quantitativa a fim de demonstrar os dados coletados através de um questionário fechado estruturados destinado apenas aos 14 mecânicos, os quais foram aplicados aleatoriamente entre os dias 25, 26 e 27 de maio de 2015.



A escolha pela empresa MERCAN foi por conveniência, devido à empresa ter adquirido entre nos últimos 12 meses duas máquinas para a prestação de serviços em caminhões: sendo uma para alinhamento de pneus e outra para alinhamento de chassi. Os resultados da pesquisa foram analisados e expostos em forma de tabelas e afim de melhor entendimento pelo leitor.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

É preciso estar ciente que para inovar é necessário investir em pessoas, tecnologias, marketing, estrutura física, ou seja, tudo que for necessário para obter melhores resultados, no exemplo citado a empresa MERCAN fez análise quanto a sua capacidade de ampliar seu espaço físico, resultando em mais de 15 metros de ampliação podendo criar novas atividades aumentando assim sua lucratividade, mediante isso desenvolveu marketing para os novos serviços oferecidos em alinhamentos de pneus e chassi para caminhões.

Primeiramente, foi questionado aos participantes sobre a satisfação com o seu trabalho, conforme tabela 1.

Tabela 1: Profissão e Satisfação

Perguntas 01 e 02	SIM	NÃO	N.D.*
01. Você trabalha satisfeito?	13	1	0
02. Sua profissão realmente que você gosta de fazer?	13	1	0

Fonte: Elaborado pelo autor (2015) *N.D. (Nada a declarar)

Podemos compreender de acordo com pergunta 01 (tabela 1), que apenas um funcionário não está contente com o seu trabalho, automaticamente entende-se que o mesmo respondeu na pergunta 02 que sua profissão não é realmente o que gosta de fazer.

A empresa adquiriu duas máquinas de última geração oferecendo serviços com garantia de ser feito em equipamentos de ponta. Quando perguntados aos participantes se: As mudanças que ocorreram foram boas pra você? Todos os 14 colaboradores responderam que sim. Na tabela 02 algumas percepções percebidas pelos colaboradores estão evidenciadas.

Tabela 2: Percepções quanto à aquisição de máquinas mais modernas

Perguntas 03 e 06	SIM	NÃO	N.D.*
03. As inovações na empresa fizeram que você tivesse treinamento para que também fosse inovado?	11	1	2
04. Com a inovação os serviços se tornaram realmente mais rápidos e melhor desenvolvidos?	11	1	2
05. Depois que ampliou a empresa a seu ver, aumentou a procura pelos serviços oferecidos?	10	0	4



06. Você concorda que a “MERCAN” era uma empresa boa pra se trabalhar e depois da inovação ficou ainda melhor?	13	1	0
--	----	---	---

Fonte: Elaborado pelo autor (2015) *N.D. (Nada a declarar)

Na pergunta 03 denota que a maioria dos colaboradores recebeu treinamento especializado em operar com segurança e responsabilidade as novas maquinas, fazendo com que suas perspectivas de dias melhores aflorassem instantaneamente ao responder a pergunta 06 onde os mesmos concordam que a empresa já era boa para se trabalhar e agora esta melhor.

Outras possibilidades encontradas para a organização ser uma empresa melhor, vem da pergunta 04 onde 11 funcionários responderam que as atividades se tornaram mais rápida se for melhor desenvolvida. A pergunta 05 mostra que houve aumento pela procura do serviços oferecidos pela empresa.

Ao falar de inovação com satisfação dos colaboradores, certamente surgiu na mente do gerente varias perguntas, ex: “Como inovar também meus colaboradores?”. Pois algum estará acostumado com a vida como esta e não verá necessidade de se inovar, mais a maioria encontra-se sempre disposto a aumentar seus conhecimentos, para ter inovação tem que se aplicar uma verdadeira analise no conhecimento, sem conhecimento não se cresce e sem crescimento mental não se inova, os donos de empresas pensam em como inovar agradando a maioria, e os colaboradores pensam em como essa inovação me trará benefícios.

As conseqüências positivas de uma gestão empreendedora se realizam quando a mente do gestor se inova e colocada em pratica essas idéias, passam aos colaboradores mais satisfeitos em fazer parte de um novo processo.

Não é só treinamento ou salário que faz um colaborador estar satisfeito, mais toda uma reação de incentivo profissional e particular que vem de seu superior, este é o diferencial proposto a MERCAN, pois os colaboradores são tidos como fontes fundamentais na empresa e recebem todo o apoio necessário para se trabalhar bem com o que se faz. Na tabela 03, algumas perspectivas em relação ao incentivo, reconhecimento e liberdade de expressão.

Tabela 3: Percepções quanto a aquisição de maquinas mais modernas

Perguntas 07 e 11	SIM	NÃO	N.D.*
07. Na empresa existe espaço para o <i>feedback</i> (perguntas c/ respostas) para quaisquer tipos de assuntos?	13	0	1
08. Existe algo na sua função que poderia ser melhorado? Caso você observe tem liberdade para comunicar ao seu supervisor?	10	0	4
09. Você se considera reconhecido com o que faz?	13	0	1
10. Existe incentivo por parte da gerencia?	9	4	1
11. Durante o trabalho você para alguns minutos para lanchar, descansar ou pelo menos	13	1	0



tomar um café?

Fonte: Elaborado pelo autor (2015) *N.D. (Nada a declarar)

Conforme a pergunta 07 existe espaço para o *feedback*, o qual para uma organização é muito importante pois faz com que os colaboradores estejam participantes dos acontecimentos da empresa, porem, a pergunta 08 deixa transparente que 4 dos funcionários não se sentem com liberdade para dar uma opinião quando é sobre algo de melhoria apenas na função que exerce.

Quando perguntado se o colaborador se considera reconhecido (pergunta 09), apenas um funcionário respondeu que não ter o que declarar, pode ser o caso empregado do colaborador que respondeu tanto não trabalhar satisfeito quanto não tem a profissão que gosta, caso esse que representa a minoria 1 colaborador.

Na pergunta 10, houve 9 funcionários os quais dizem receber incentivos por parte da gerencia enquanto 4 concluíram não receber incentivo e apenas um não declarou o assunto.

Foram também questionados quanto a pausar para descanso, tomar um café, agua ou simplesmente parar uns minutos, 13 participantes disseram que tem a liberdade para essa pausa e 1 respondente disse que não. Foi também perguntando se o intervalo de almoço é satisfatório e todos os participantes responderam estar contente com o tempo de parada para a refeição, intervalo esse que é de 2 horas.

A empresa disponibiliza ônibus próprio para a coleta dos funcionários em alguns pontos específicos na cidade, devido a empresa estar localizada as margens de uma rodovia de grande movimento e a cerca de 7quilômetros do centro da cidade. Existe um motorista contratado para essa função, de buscar pela manhã os funcionários que tem que iniciar suas atividades as 7 horas, almoço as 11 horas e regresso as 13 horas, quando finalizadas as atividades o ônibus faz o retorno para o descanso as 18 horas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao trabalhar com o tema inovação organizacional percebe-se que esse não é só um assunto no mundo de hoje, mais sim uma realidade, são fatos que vêm norteando os pilares da economia global, onde talentos e criatividade estão cada vez mais atuantes como fatores de diferenciação na corrida em busca de resultados satisfatórios para empresas de grande e pequeno porte, então é preciso que flua criatividade nas pesquisas e determinação para executar projetos inovadores que contribuam com o mundo corporativo globalizado.



A pesquisa teve como objetivo geral evidenciar o nível de satisfação dos colaboradores de uma empresa de Tangará da Serra que trabalha no ramo de oficina mecânica.

Conforme os resultados apresentados foram possíveis demonstrar um nível de satisfação dos colaboradores operacionais na empresa é favorável, demonstrando que 92,85% dos trabalhadores gostam da sua profissão e trabalham satisfeitos na MERCAN. Sabendo que a pesquisa contou com 14 colaboradores apenas um respondeu que não trabalha satisfeito, logo entende que se trata do mesmo que não é satisfeito com a profissão que exerce. A empresa denota de um bom relacionamento com os funcionários, tendo a gerência espaço para o *feedback* que é um ponto de grande valia para o bom convívio entre todos na empresa.

A organização dispõe de novas tecnologias fornecendo aos colaboradores treinamento para novos equipamentos, trabalho com opção de rodízio obtendo os colaboradores novas experiências e conhecimento de novas atividades deixando o funcionário apto a atender diversas atividades na empresa, por isso a maioria dos pesquisados mais de 51% revelaram estar satisfeito com as práticas adquiridas em treinamentos, que as atividades ficaram com maior qualidade com a compra de novas máquinas e os serviços são elaborados com mais rapidez.

A Gerência demonstrou zelo pelos colaboradores oferecendo-os pausa para café, lanche e fornecendo locomoção para o trabalho por se tratar de uma empresa distante cerca de 7 quilômetros do centro da cidade. A satisfação dos funcionários dentro da empresa vem das atitudes dos gestores para com os mesmos, pois a diferença para que o clima organizacional seja sempre o melhor possível está nas práticas de gestão bem elaborada e aplicada com louvor.

A inovação complementa o crescimento empresarial o qual é o objetivo primordial do empresário, e na união da boa gestão com a tecnologia pode se salientar que ter inovação na empresa com mão-de-obra satisfatória não é mais uma vaidade do empregador mais sim uma questão de necessidade para seu desenvolvimento.



REFERÊNCIAS

BOTH, Sergio José. (Cood) et al. **Metodologia de Pesquisa Científica: Teoria ou Prática à Teoria**. Tangará da Serra, 2007.

CAMPE, Consultoria JR. **Motivação e Clima Organizacional: A importância da Gestão do Clima Organizacional**. 2014. Disponível em: <<http://www.campe.com.br/motivacao-e-clima-organizacional-a-importancia-da-gestao-do-clima-organizacional/>> acesso em abril de 2015.

FNQ, Fundação Nacional de Qualidade. **A importância da inovação para a sobrevivência da organização**. 2008. Disponível em: <<http://www.fnq.org.br/informe-se/artigos-e-entrevistas/entrevistas/a-importancia-da-inovacao-para-a-sobrevivencia-das-organizacoes>> acesso em abril de 2015.

JUNG, Carlos Fernando. **Metodologia Científica e Metodológica**. 2009. Disponível em: <<http://www.dsce.fee.unicamp.br/~antenor/mod6.pdf>> acesso em abril de 2015.

MOTTA, Paulo Roberto. **Gestão Contemporânea: A ciência e arte de ser dirigente**. 15ªed. Rio de Janeiro, 2004.

NONATO, Luiz Fernando Costa. Inovação na era do conhecimento. 2010. **Revista Techoje: uma revista de opinião**. Disponível em: <http://www.techoje.com.br/site/techoje/categoria/detalhe_artigo/572> acesso em abril de 2015.

RH PORTAL. **Clima Organizacional**. 2013. Disponível em: <http://www.rhportal.com.br/artigos/rh.php?idc_cad=cjh8hedkz> acesso em abril de 2015.