

**Universidade Federal de Goiás
Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia
Curso de Administração**

**Satisfação no trabalho em contexto de padronização: o caso de uma unidade
de uma rede de restaurante *fast food* em Goiânia**

Haryel Correia Sousa

Orientador: Prof. Dr. Thiago Alves

Goiânia - 2013

**Universidade Federal de Goiás
Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia
Curso de Administração**

**Satisfação no trabalho em contexto de padronização: o caso de uma unidade
de uma rede de restaurante *fast food* em Goiânia**

Haryel Correia Sousa

Orientador: Prof. Dr. Thiago Alves

Monografia apresentada como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração pela Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas – FACE da Universidade Federal de Goiás – UFG, sob a orientação do Prof. Dr. Thiago Alves.

Goiânia - 2013

Sousa, Haryel Correia

Satisfação no trabalho em contexto de padronização: o caso de uma unidade de uma rede de restaurante *fast food* em Goiânia. – 2013.

44f. : il., fig., tabs.

Orientador: Prof.º Dr. Thiago Alves

Monografia (Graduação) – Universidade Federal de Goiás, Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas, 2013.

Bibliografia.

Inclui lista de quadros e gráficos.

Universidade Federal de Goiás
Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação
Sistema de Bibliotecas - Biblioteca Central
Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia
Campus Samambaia – Caixa Postal 411 74001-970 Goiânia-GO
Fone (62) 3521-1183. Fax (62) 3521-1396

TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO PARA DISPONIBILIZAR AS MONOGRAFIAS ELETRÔNICAS NO REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL DE MONOGRAFIAS DA UFG – RIUFG

1. Identificação do material bibliográfico monografia:

Graduação Especialização

2. Identificação do Trabalho de Conclusão de Curso

Autor (a):	Haryel Correia Sousa
E-mail:	haryelufg@gmail.com
Seu e-mail pode ser disponibilizado na página?	<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Título:	Satisfação no trabalho em contexto de padronização: o caso de uma unidade de uma rede de restaurante <i>fast food</i> em Goiânia.
Palavras-chave:	Satisfação no trabalho; padronização de tarefas; Comportamento Organizacional; Gestão de pessoas
Título em outra língua:	
Palavras-chave em outra língua:	
Data defesa:(dd/mm/aaaa)	19/12/2013
Graduação/Curso Especialização:	Administração
Orientador (a):	Thiago Alves

DECLARAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO NÃO-EXCLUSIVA

O referido autor:

- a) Declara que o documento em questão é seu trabalho original, e que detém prerrogativa de conceder os direitos contidos nesta licença. Declara também que a entrega do documento não infringe, tanto quanto lhe é possível saber, os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade.
- b) Se o documento em questão contém material do qual não detém os direitos de autor, declara que obteve autorização do detentor dos direitos de autor para conceder à Universidade Federal de Goiás os direitos requeridos por esta licença, e que esse material cujos direitos são de terceiros está claramente identificado e reconhecido no texto ou conteúdo do documento em questão.

TERMO DE AUTORIZAÇÃO

Na qualidade de titular dos direitos do autor do conteúdo supracitado, autorizo a Biblioteca Central da Universidade Federal de Goiás a disponibilizar a obra, gratuitamente, por meio do Repositório Institucional de Monografias da UFG (RIUFG), sem ressarcimento dos direitos autorais, de acordo com a Lei nº 9610/98, o documento conforme permissões assinaladas abaixo, para fins de leitura, impressão e/ou *download*, a título de divulgação da produção científica brasileira, a partir desta data, sob as seguintes condições:

Permitir uso comercial de sua obra? () Sim (x) Não

Permitir modificações em sua obra?

() Sim

() Sim, contando que outros compartilhem pela mesma licença .

(x) Não

A obra continua protegida por Direito Autoral e/ou por outras leis aplicáveis. Qualquer uso da obra que não o autorizado sob esta licença ou pela legislação autoral é proibido.

Local e data _____

Assinatura do Autor e/ou Detentor dos Direitos Autorais

Termo de Aprovação

Satisfação no trabalho em contexto de padronização: o caso de uma unidade de uma rede de restaurante *fast food* em Goiânia

Haryel Correia Sousa

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência para obtenção do título de Bacharel em Administração pela Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas – FACE da Universidade Federal de Goiás – UFG, sob a orientação do Prof. Dr. Thiago Alves.

Prof. Dr. Thiago Alves

Professor Orientador

Prof. Dr. Docente

Membro da Banca

Prof. Dr. Docente

Membro da Banca

DEDICATÓRIA

Este trabalho é resultado de dias e noites de dedicação e ansiedade compartilhadas com algumas pessoas.

Dedico-o aos meus amados pais, Vilani e Vilmar, pelo imenso amor e pelos cuidados sempre.

Aos meus avós Maria e João pelo apoio e por me ajudarem em tudo que podem.

Aos meus amigos na fé, Ir. Demilde, Pra. Ana Maria, Pr. Gil, Wanessa, Jaqueline e Josy pelas orações e conselhos.

Aos amigos que fiz durante a faculdade, Edivânia, Pollyana, Kelly, Daniela, Poliana, Diana e Luís Carlos que serão para vida inteira.

Ao meu amigo Leonardo Bayma pelo incentivo e por muitas vezes me fazer acreditar em mim quando dizia: “você vai arrebentar”.

Aos colegas de trabalho, Danilo, Luana, Ana Lúcia e Denise pela compreensão das minhas ausências e falhas e pelo incentivo diário.

Ao meu orientador Thiago pelo interesse, disponibilidade, confiança e incentivo de melhorias.

E, especialmente a Deus, pela proteção e força na realização dos meus objetivos; por me amparar em todos os momentos de cansaço e desânimo: *“Tudo é do Pai, toda honra e toda glória. E tudo para ele retorna, a minha vitória é Dele”*.

RESUMO

A padronização é advinda da evolução do pensamento organizacional, baseada na Burocracia, que atribuiu previsibilidade aos processos, e no pensamento Taylorista pautado nos estudos de tempos e movimentos, que buscava encontrar a melhor forma de desenvolvimento das atividades, de maneira que garantisse ganhos em eficiência. O ápice da padronização pode ser verificado no contexto dos restaurantes *fast food*, objeto de estudo dessa pesquisa. O objetivo geral deste trabalho foi identificar os níveis de satisfação dos trabalhadores de um *fast food* de Goiânia. Com abordagem quantitativa e qualitativa, os dados foram coletados por meio de questionários que mediam a satisfação no trabalho em cinco dimensões e por meio de entrevista semiestruturada. Para alcance do objetivo geral citado acima, foi necessário a escolha de 4 objetivos específicos, são eles: caracterização do trabalho na unidade, em que foi identificado, contexto de plena padronização de tarefas com ocorrência de multifuncionalidade, pois os trabalhadores não têm postos de trabalho definitivos, todos os dias estão em uma função diferente; outro objetivo específico foi a identificação de formas de padronização, observadas na padronização do processo produtivo, do atendimento aos clientes, na limpeza do local da unidade; o terceiro objetivo específico buscou identificar o perfil dos trabalhadores pesquisados, e foi observado que a maioria, praticamente 70%, têm idade igual ou menor a 21 anos, é do sexo masculino, negro ou pardo, e têm ensino médio completo ou incompleto; o quarto objetivo específico, procurou identificar os níveis de satisfação e insatisfação dos trabalhadores, e foi observado que os mesmos encontram-se, em dois níveis de satisfação, o dos não satisfeitos (insatisfeitos e indiferentes) e o dos satisfeitos, sendo esses níveis de satisfação quase equivalentes.

Palavras-Chave: Satisfação no trabalho; padronização de tarefas; Comportamento Organizacional; Gestão de pessoas.

SUMÁRIO

	Página
1	Introdução..... 11
1.1	Importância do Tema e Problema de Pesquisa..... 11
1.2	Objetivos..... 12
1.2.1	Objetivo Geral..... 12
1.2.2	Objetivos Específicos..... 12
1.3	Justificativa..... 13
2	Referencial Teórico..... 14
2.1	Racionalização do trabalho Burocracia, Taylorismo e Padronização..... 14
2.2	Caracterização do Fast Food..... 18
2.3	Satisfação no trabalho..... 19
2.4	Breve revisão de pesquisas sobre satisfação no trabalho..... 21
3	Metodologia..... 25
3.1	Caracterização da pesquisa..... 25
3.2	Procedimento para coleta de dados..... 25
3.3	População / Amostra / Lócus da pesquisa..... 26
3.4	Procedimentos e Tratamento de dados..... 27
4	Análise dos dados e discussão dos resultados..... 28
4.1	Caracterização da Empresa..... 28
4.2	Identificação de contexto padronizado..... 29
4.3	Perfil dos entrevistados..... 30
4.4	Níveis de satisfação e insatisfação..... 31
4.5	Análise dos resultados..... 35
	Considerações finais..... 38
	Referências..... 40
	Apêndice A – Questionário de Satisfação..... 42
	Apêndice B – Roteiro de Entrevista..... 44

LISTA DE TABELAS

	Página
Tabela 1: Perfil da amostra.....	31
Tabela 2: Escala de satisfação.....	32
Tabela 3: Resultado geral.....	33
Tabela 4:Característica e percepção dos trabalhadores.....	34

LISTA DE QUADROS

	Página
Quadro 01: Resumo de revisões de trabalhos.....	21
Quadro 02: Organograma.....	29

1-INTRODUÇÃO

1.1 –Importância do tema e problema de pesquisa

Segundo dados da consultoria Euromonitor, publicados no jornal Estadão, de São Paulo, em novembro de 2012, o mercado de *fast food* movimentou em 2011 cerca de 55 bilhões e deve crescer 56% até 2016. Tal crescimento está pautado no aumento de renda da população e diminuição do desemprego que levou as famílias a gastarem mais recursos com refeições fora de casa. Esse cenário de crescimento tem feito com que as grandes redes de *fast food*, que chegaram ao Brasil no início dos anos 50, no estado do Rio de Janeiro, invistam no aumento do seu número de lojas, saindo dos grandes centros urbanos e se instalando no interior do país.

O sucesso desse segmento está diretamente relacionado com a forma de organização, estruturada a partir da racionalização das tarefas típica das organizações burocráticas nos moldes Taylorista/Fordista. A burocracia segundo Motta e Vasconcelos (2006), é uma estrutura organizacional que permite melhor coordenação da atividade humana no sentido de realização de objetivos comuns dentro de uma perspectiva de longo prazo. O modelo desenvolvido pelos restaurantes *fast food* é um exemplo da evolução da estruturação dos processos dentro das empresas.

A substituição de um modelo produtivo artesanal por uma estrutura burocratizada, fez com que esse pensamento se desenvolvesse. O que culminou com a escola de Administração Científica, que tem como representante o desenvolvedor dos estudos de tempos e movimentos, Frederick Taylor, que propôs que só há uma maneira certa de desempenhar cada tarefa e o modo para se chegar a esse objetivo é por meio de análise do trabalho, análise das fases do processo produtivo e do estudo dos movimentos necessários à consecução das atividades(MOTTA; VASCONCELOS, 2006).

O Taylorismo considerava apenas o aperfeiçoamento das regras e estruturas internas à organização, difundindo a ideia de que quando a organização tem estruturas adequadas e que funcionem dentro dos padrões estabelecidos, todos os outros problemas são resolvidos. Talvez aqui resida o maior erro dessa concepção, pois o trabalhador que desempenharia as atividades dentro das empresas não era visto com a devida importância, sendo inclusive considerado pelos teóricos dessa corrente como um ser simples e previsível (MOTTA, VASCONCELOS, 2006).

A padronização surge no contexto da racionalização de processos oferecendo previsibilidade das atividades desenvolvidas e conseqüentemente maior controle do processo produtivo (FAZINGA, SAFARO, 2012). Segundo Thiry-Cherques (2009) na sociedade moderna pode se observar que o trabalho se submete a controles e aspira a fins tidos como racionais, sendo que, o que o rege são racionalizações e não princípios racionais.

Os processos de padronização podem implicar em efeitos negativos do ponto de vista do trabalhador que desempenha a atividade padronizada. O excesso de uniformização das atividades pode causar estranhamento e despertencimento no trabalhador, isolando-o do grupo ao qual deveria pertencer e à uma parte da tarefa objetivo desse grupo (GUIMARÃES, 2008).

Essas implicações da padronização no trabalhador podem ter seus efeitos diretamente aplicados sobre a satisfação no trabalho definida por Marqueze e Moreno (2005) como resultado da interação das diversas formas gerais de vida do indivíduo e das relações e processos de trabalho, sendo um sentimento deste em relação ao trabalho e ao contexto organizacional.

Diante desse contexto de racionalização do trabalho representado em seu ápice pela padronização, e da realidade dos restaurantes *fastfood* com sua importância econômica, este trabalho busca responder a seguinte questão: Qual é o nível de satisfação dos trabalhadores no contexto de padronização de um restaurante *fast food*?

1.2 – Objetivos

1.2.1 – Objetivo Geral

Verificar o nível de satisfação dos trabalhadores de um restaurante *fast food* de Goiânia.

1.2.2 – Objetivos Específicos

- a) Caracterizar o trabalho no restaurante *fastfood* escolhido para pesquisa;
- b) Identificar as formas de padronização dos processos produtivos;
- c) Descrever o perfil dos trabalhadores desse restaurante;

d) Identificar fatores geradores de satisfação e insatisfação no trabalho.

1.3– Justificativa

A padronização está presente em quase todas as organizações da atualidade, ela garante a eficiência dos processos produtivos e um maior controle sobre o trabalhador, no entanto colabora para o surgimento de problemas, tais como a resistência dos trabalhadores aos processos padronizados, exclusão social e intolerância às diferenças individuais (GUIMARÃES, 2008).

A justificativa social da pesquisa em questão se dá no sentido de se conhecer, como o trabalhador se sente em relação ao trabalho padronizado, se esse, está satisfeito ou não e ainda, o que o incomoda no processo de execução das atividades produtivas, sendo uma prerrogativa para melhorias nos processos, de maneira que alcancem o contexto do trabalhador. A justificativa acadêmica pode ser percebida através dos ganhos advindos dos resultados, que poderão servir de base para outros estudos e serem somados à pesquisas anteriores.

A justificativa organizacional é observada, por fornecer dados que apontem fatores que deixam o trabalhador satisfeito ou insatisfeito, sendo essa percepção, no contexto dos restaurantes *fast food*, extremamente importante, já que esses trabalhadores têm contato direto com o cliente, podendo, portanto, refletir esse sentimento no atendimento aos mesmos. Assim sendo, se os fatores geradores de satisfação e insatisfação forem identificados, fica mais fácil para as empresas buscarem formas de execução de tarefas mais eficientes, no sentido de proporcionarem melhor qualidade de vida no trabalho para os operários, e assim garantirem ganhos para organização e colaborador.

2 -REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 - Racionalização do trabalho – Burocracia, Taylorismo e Padronização

As organizações como conhecemos são fruto de um processo de modernização social e das formas de produção, que culminou no surgimento das organizações burocráticas. Tal processo iniciou-se, a partir da percepção de que as mesmas necessitavam de uma estruturação que as deixasse de certa forma mais presumíveis, no que diz respeito ao desenvolvimento de suas atividades.

De acordo com Motta e Vasconcelos (2006) a Burocracia moderna se desenvolveu sob a proteção do absolutismo real. Tendo como elementos responsáveis pelo seu desenvolvimento, a racionalização do direito que passou a ser escrito e organizado de forma lógica; a centralização do poder estatal que facilitou a comunicação e transporte entre regiões; o surgimento e a consolidação das indústrias e o predomínio da racionalidade técnica, através das grandes invenções tecnológicas da época, da padronização de procedimentos, e por fim a consolidação da sociedade de massa como resultado da expansão do capitalismo.

De acordo com Sobral e Peci (2008) a Burocracia busca organizar de forma duradoura e estável a cooperação de grande número de pessoas. Ainda segundo os autores a própria baseia-se no princípio da impessoalidade, que consiste no fato de os membros da organização, terem seus direitos baseados em regras aplicadas de forma uniforme a todos; no princípio da divisão de tarefas em que as funções são bem definidas e subdivididas em atividades rotineiras e simples; no princípio da hierarquia, que admite a organização dos cargos, sendo que cada cargo inferior deve estar subordinado ao controle e supervisão superior; no princípio do profissionalismo, que garante através de regras pré-estabelecidas a igualdade de oportunidades de acesso à carreira; no princípio da padronização e formalização, que é materializado no sistema de regras e procedimentos escritos, padronizado e formalizado; no princípio da autoridade que admite como fonte de autoridade as regras estabelecidas como lei e que devem ser seguidas; e por último no princípio da separação de domínios público e privado no qual os membros do quadro administrativo devem estar separados da propriedade dos meios de produção e ainda deve existir completa separação entre vida privada e cargo do membro da organização.

A Burocracia seria uma solução organizacional que têm o objetivo de tentar evitar a arbitrariedade, o confronto entre os membros da organização e o abuso de poder. A rotinização do trabalho advinda da mesma fornece segurança por determinar procedimentos a serem seguidos na tentativa de minimizar riscos e incertezas e permitiu às organizações, ganhos em eficiência dos seus processos devido ao maior controle que se tinha das atividades desenvolvidas (MOTTA; VASCONCELOS 2006).

Sobral e Peci (2008) destacam algumas vantagens da Burocracia, são elas: o predomínio da lógica científica sobre a lógica da “mágica”, “mística” ou intuitiva; a consolidação de metodologias de análise racional, que possibilitou o aprimoramento dos processos produtivos; a redução do favoritismo e do clientelismo, que garantiu a igualdade de todos diante das normas e leis; a formalização e a codificação de competências técnicas, que permitiu a transmissão de conhecimentos e que se evitassem desperdícios e por último a capacidade de isomorfismo que consiste na transmissão de modelos para outras sociedades e culturas, visto que o impessoalismo da estrutura burocrática o favoreceu.

A Burocracia, a expansão do capitalismo e sua entrada na fase monopolista e conseqüente adoção de um padrão tecnológico que levava à necessidade de concentração técnica e financeira, e à necessidade de se desenvolver novas formas de gestão do trabalho, levaram à adoção das contribuições da escola clássica de administração nas questões organizacionais (SOBRAL; PECI, 2008).

Os principais teóricos da escola clássica focavam sua análise no aperfeiçoamento das regras e estruturas internas à organização, acreditando que quando a organização tem estruturas adequadas, em bom funcionamento, e que otimizam a produção, todos os outros problemas são resolvidos. Ainda segundo tal concepção o ser humano era considerado um ser que analisava racionalmente as diversas opções existentes antes de tomar uma decisão, podendo, dessa forma, implantar e criar sistemas que proporcionassem os melhores ganhos e que maximizassem os resultados das operações (MOTTA; VASCONCELOS, 2006).

Diante dessa perspectiva de racionalização o operário era tido como um ser simples e previsível, cujo comportamento não sofria muita variação. Acreditava-se que incentivos financeiros, um controle constante através de vigilância e treinamento, seriam suficientes para garantir níveis ótimos de produtividade. Os comportamentos que não estivessem dentro do estabelecido como adequados não

eram considerados pelos gerentes como resultado de irracionalidade dos indivíduos e sim como defeitos advindos da estrutura organizacional ou de problemas na colocação da mesma (MOTTA; VASCONCELOS, 2006).

A administração científica segundo Sobral e Peci (2008) é uma corrente da escola clássica e tinha a aplicação de seus princípios condicionada pela existência de uma nova ordem de trabalho baseada na mão de obra desqualificada e barata. O maior representante dessa corrente foi Frederick Taylor que propôs a resolução dos problemas de eficiência mediante a dissociação do processo de trabalho das especialidades dos trabalhadores, a separação entre concepção e execução das atividades de produção e a utilização do monopólio do conhecimento para controlar cada fase do processo de trabalho e seu modo de execução.

Através de estudos de tempos e movimentos o Taylorismo propôs que só há uma maneira certa de desempenhar cada tarefa, e o modo para se chegar a esse objetivo é através da análise do trabalho, da avaliação de suas diferentes fases, e do estudo dos movimentos necessários ao seu desenvolvimento, de maneira que se permita simplificar tais movimentos e reduzi-los ao mínimo possível. Uma vez fixados os padrões de produção, para que eles fossem atingidos, o Taylorismo sugeria que fossem utilizadas algumas ferramentas, como: a seleção baseada na escolha do operário padrão; o treinamento, que seria bem simples, visto que os procedimentos já estariam todos padronizados; o controle, através de supervisão, e o estabelecimento de um sistema de incentivos financeiros, que pagava mais para aqueles trabalhadores que produzissem mais (MOTTA, VASCONCELOS, 2006).

Dentro desse contexto de racionalização a padronização seria uma consequência da forma de organização burocrática das empresas e principalmente do Taylorismo na Escola de Administração Científica. Segundo Fazinga e Saffaro (2012), essa é uma ferramenta de gestão utilizada para reduzir a variabilidade no processo produtivo, sendo efetivada por meio do trabalho padronizado.

Ainda segundo os autores o padrão é uma especificação que oferece claras expectativas em relação a um produto ou processo, fornecendo, portanto regras e procedimentos que orientam a execução de tarefas. Sendo diante disso, um fator relevante de melhoria dos processos produtivos, no sentido de fornecer maior previsibilidade.

De acordo com Bonny (1994) a padronização caracteriza-se na seguinte dualidade: para os produtos industriais em que, no contexto da produção permite

compatibilidade entre equipamentos, intercâmbio de peças e redução de incertezas; e na visão do consumidor em que ela é muitas vezes vista com maus olhos, por ser entendida como sinônimo de uma uniformidade empobrecedora.

A padronização consiste em fixar normas de características dos produtos dos seus componentes como dimensões e qualidade, e de processos, facilita a divisão do trabalho e produção de grandes quantidades de mercadorias a preços baixos. Conduzindo dessa forma, a produção em massa e o consumo de massa característica essa observada no Fordismo (BONNY, 1994).

A padronização é um mecanismo de racionalização do processo produtivo que surgiu devido à organização das empresas em processos burocráticos e mais tarde com a Administração científica que segundo Sobral e Peci (2008) é fruto da necessidade de uma nova organização do trabalho no sentido de garantir ganhos em eficiência.

Segundo Guimarães (2008), a padronização, apesar de garantir muitos resultados positivos, pode causar danos aos trabalhadores que a desenvolvem. A autora argumenta que a competitividade exagerada e o excesso na busca por nivelamento, uniformização das atividades produtivas, e do comportamento do trabalhador podem implicar em exclusão social e intolerância em relação às diferenças individuais.

Ainda segundo a autora, os padrões de comportamento estabelecidos como desejáveis causam um progressivo isolamento para aqueles que o desenvolvem. Nessa perspectiva, os indivíduos seriam desprovidos de autonomia e crítica, sendo, portanto, estranhos a si mesmos e ao grupo ao qual pertencem.

Os grupos e indivíduos sujeitos ao trabalho padronizado também podem desenvolver resistência a esse método produtivo. Essa resistência pode vir de várias formas desde, modificações no processo até o não desenvolvimento das atividades. A ação de limitar, ou melhor, de uniformizar, produz comportamentos indicados como desejáveis, valores próprios de um grupo ou modos de existência (GUIMARÃES, 2008).

Segundo Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010) a racionalização dá uma ideia de descartabilidade das pessoas, de naturalidade da insegurança e da competição geral entre os indivíduos, fortalecida na fragilização dos vínculos. A padronização evoca tais ideias, e provoca no trabalhador sentimentos de insegurança e ainda mina a identidade individual dos mesmos.

A degradação do trabalhador se expande à medida que se especializa e se divide o processo de execução das tarefas. Sendo o homem nesse contexto visto como um ser dividido, em uma tarefa dividida que lhe causa perda de habilidades, de autonomia, de liberdade e ainda passa a competir com a máquina, agir como ela e se submeter a ela (GUIMARÃES, 2008).

2.2 - Caracterização do *fast food*

Segundo Costa e Ferreira (2009) as três maiores redes de restaurante *fast food* norte americana (*Burger King*, *McDonald's* e *Tricon Global Restaurants*) inauguram um novo restaurante no mundo a cada duas horas.

O *fast food* nasceu nos Estados Unidos e tornou-se conhecido mundialmente devido ao seu maior representante, o *McDonald's*, que introduziu o *speedservice* (serviço rápido), sendo tal característica uma das mais marcantes desses restaurantes. Esse segmento tem a peculiaridade de fornecer produtos e serviços de maneira rápida e igualmente padronizada em todos os pontos de venda do mundo, com leves variações relacionadas aos produtos, aos modos de elaboração e gostos próprios da cultura de determinados locais (COSTA, FERREIRA, 2009).

Segundo Ramírez *et al* (2011) esse tipo de restaurante é padronizado desde a ambientação dos locais, à disposição espacial e dos utensílios da cozinha até os processos de elaboração e entrega de produtos. Tudo isso, para garantir controle do tempo e eficiência nos processos, o *McDonald's*, por exemplo, segundo os autores tem um tempo máximo de entrega de pedidos estimado em 5 minutos.

A indústria *fast food* é composta por dois sistemas, um em que há a produção de mercadorias, sendo esse modelo produtivo pautado por estratégias do Fordismo/Taylorismo, e outro em que há a prestação de serviços. O modelo de produção do Fordismo/Taylorismo pode ser observado nesse contexto, primeiramente pela supervisão constante dos trabalhadores, devido à instituição de padrões de procedimentos, é através desses modelos de produção padronizados que se estabelecem a racionalização das atividades dos funcionários (AREND, REIS, 2009).

De acordo com Arend e Reis (2009) o modelo *fast food* transformou-se em um meio de identificar o estilo de vida de determinadas pessoas que não têm tempo para preparar suas refeições. Os autores também chamam a atenção para as

formas de contratação de trabalhadores dessas redes, sendo que a mão de obra utilizada para consecução das atividades é composta por jovens, que excluídos do mercado de trabalho têm nos restaurantes *fast food* a oportunidade de serem inseridos nesse contexto, porém, sendo submetidos a regimes totalmente padronizados e a baixos salários. Ainda com base nos autores, a flexibilização das relações de trabalho é uma mudança significativa na nova configuração deste, fazendo com que ocorra a intensificação da desregulamentação e da precariedade, contexto esse em que se inserem os funcionários de *fast food* no mercado formal.

2.3– Satisfação no trabalho

A satisfação no trabalho de acordo com Melo *et. al.* (2011) “consiste em um sentimento de bem estar, resultante da interação de vários aspectos ocupacionais, podendo influenciar a relação do trabalhador com a organização” (MELO; BARBOSA; SOUZA, 2011, p. 01).

Segundo os autores que definiram o conceito acima mencionado, a satisfação no trabalho é determinada por uma complexa rede de fatores que influenciam o sentimento do trabalhador em relação ao seu trabalho, e pode variar dependendo do grupo observado. Os mesmos fizeram uma revisão integrativa sobre a satisfação no trabalho da equipe de enfermagem no Brasil, na qual entenderam ser a satisfação no trabalho, um fenômeno complexo e subjetivo. Afirmaram também, que essa tem seus efeitos mais comuns recaindo sobre, a produtividade, desempenho, saúde e bem estar, absenteísmo, rotatividade e cidadania organizacional.

A satisfação é em suma definida por diversos pesquisadores, como estado emocional que proporciona prazer resultado de muitos aspectos do trabalho, e que pode ser influenciado pela maneira, como as pessoas entendem o mundo, pelas aspirações, tristezas e alegrias dessas, podendo afetar a atitude do trabalhador em relação a si próprio, à família e ao trabalho que desenvolve (MELO, BARBOSA, SOUSA, 2011).

Segundo Marqueze e Moreno (2005) alguns fatores devem ser observados como amenizadores da insatisfação no trabalho como: medidas coletivas, com adaptação do ambiente de trabalho ao homem; aumento das oportunidades para atividades de lazer, esporte e relaxamento; programas de interação social;

adequação dos salários a atividade desenvolvida; plano de carreira; programas de saúde ocupacional para avaliação de situações de risco; cumprimento das leis trabalhistas e a participação dos trabalhadores em todo o processo.

De acordo com Jeong e Kurcgant (2010), a soma entre problemas pessoais e do trabalho, geram uma sensação de impotência e insatisfação pessoal. A sobrecarga de trabalho, que restringe o convívio com a família; a falta de autonomia juntamente com a insegurança; o trabalho nos finais de semana e feriados; os salários; o relacionamento interpessoal no contexto organizacional e a jornada de trabalho são fatores geradores de insatisfação.

Os fatores geradores de satisfação e insatisfação não podem ser analisados isoladamente ou fragmentados. Devem ser observados no contexto das políticas da organização, das ações gerenciais, sendo que a falta de autonomia, a insegurança e frustração apontam para falta de condições organizacionais que permitam o melhor desempenho do trabalhador; deve ser observada também a dimensão pessoal de cada indivíduo. A satisfação está ligada a fatores intrínsecos como o reconhecimento, responsabilidade e autonomia (JEONG, KURCGANT, 2010).

2.4 – Breve revisão de pesquisas sobre satisfação no trabalho

Quadro 1: Resumo de revisões de trabalho

Autor	Título	Objetivo	Sujeitos	Metodologia	Conclusões
AREND; REIS, (2009)	Juventude e restaurantes <i>fast food</i> : a dura face do trabalho flexível	Analisar como se operam as relações de trabalho no mundo juvenil a partir de experiências relatadas	Ex Atendentes de um Mc Donald's de Florianópolis	Foi utilizado o recurso de entrevista semi-estruturada para obtenção dos dados e feita análise do testemunho memorial dos entrevistados.	O desemprego faz com que esses jovens se submetam à precarização do trabalho em busca de uma oportunidade.
SCOLARI; COSTA; MAZILLI, (2009)	Prazer e sofrimento entre os trabalhadores de um call center	Analisar as vivências de prazer e sofrimento entre os trabalhadores de um call center	Trabalhadores de Call Center	Pesquisa qualitativa com estudo de caso e natureza descritiva, com utilização de entrevistas semi-estruturadas para obtenção dos dados e análise de conteúdo para análise dos dados.	Os autores identificaram que há mediação entre prazer e sofrimento no ambiente de trabalho. Os fatores que geram prazer são sociais e os que geram sentimentos negativos estão ligados ao contexto e estrutura do trabalho.
SANTOS; MORAES; KILIMNIK, (1999)	Qualidade de vida no trabalho estresse ocupacional e o sistema just in time: um estudo de caso no setor automobilístico mineiro	Diagnosticar os níveis de estresse ocupacional e qualidade de vida no trabalho	Gerentes/Supervisores e operários de uma empresa automobilística	foi utilizado o recurso de entrevista semi-estruturada, questionários, e análise de dados secundários: observação do ambiente de trabalho e documentos para coleta de dados.	Quanto maior a insatisfação com relacionamento interpessoal, quanto maior a carga de trabalho, quanto mais alto o nível de impaciência maior é o estresse.
SILVA JUNIOR, (2001)	Satisfação no trabalho: um estudo entre os funcionários dos hotéis de João Pessoa	Verificar o nível de satisfação no trabalho entre os funcionários dos hotéis de João Pessoa	69 funcionários de hotéis da praia e do Centro de João Pessoa	Coleta de dados feita com base em questionários e após foi feita análise dos dados.	De uma forma geral os funcionários pesquisados estavam satisfeitos com o trabalho.
VILELA; ASSUNÇÃO, (2004)	Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores	Descrever os mecanismos de controle e seus determinantes e os problemas de saúde associados.	Funcionários de uma empresa de teleatendimentos e suas queixas no sindicato da categoria	Análise do trabalho, do ambiente da empresa, do quadro de funcionários e de queixas de funcionários no sindicato da categoria, e análise de documentos internos bem como observação e entrevistas em tempo real.	A empresa precisa de um esforço mental dos teleatendentes para conseguir níveis satisfatórios de satisfação dos clientes e as padronizações estipuladas pelos organizadores não levam em conta o funcionamento do ser humano no trabalho.
ALVES, <i>et al.</i> (2012)	Avaliação de bem estar no trabalho entre profissionais de enfermagem de um hospital universitário	Conhecer o nível de bem estar no trabalho de profissionais de enfermagem de um hospital universitário	340 profissionais de enfermagem de um hospital universitário	O instrumento de coleta de dados foi um questionário autoaplicável com análise.	Os níveis de satisfação encontrados são medianos e podem incorrer em mal atendimento desses profissionais à população.

Fonte: Elaborado pelo autor

A pesquisa realizada por Arend e Reis (2009), objetivou analisar como se operam as relações de trabalho dentro do contexto de um restaurante *fast food*, mais precisamente um *McDonald's* da cidade de Florianópolis. Através de tal análise

que se baseou na percepção de ex-trabalhadores, sobre o ambiente de trabalho, é possível identificar aspectos causadores de insatisfação no trabalho.

Segundo os autores mencionados acima, o sistema *fast food* procura forjar um tipo de trabalhador “multifuncional”, “intercambiável” e “descartável”, utilizando-o segundo o ideário da flexibilização na quantidade no lugar e pelo tempo necessário. De acordo com o relato de um dos entrevistados da pesquisa, o ambiente do restaurante de comida rápida analisado era padronizado até mesmo na comunicação entre os funcionários, que se resumia a “ok”, “obrigado” e “retifica”; o barulho das máquinas na cozinha, misturado ao som das vozes, o ritmo forte e veloz das atividades é visto como estressante.

Em outro relato é possível identificar a insatisfação em relação aos salários pagos, um dos entrevistados afirma ter entrado no McDonald’s em questão, ganhando R\$ 1,10 por hora e ter saído 4 anos e meio depois ganhando R\$ 2,50 a hora, o mesmo afirma também que para conseguir uma promoção é muito difícil e que o dissídio da categoria, vinculado ao sindicato de bares e restaurantes sempre era pago com atraso (AREND, REIS, 2009).

Um terceiro entrevistado expõe que em dias de maior movimento e devido ao número insuficiente de funcionários, os mesmos eram obrigados a extrapolar o horário pré-estabelecido em escala de serviço. Afirma também, que muitas vezes eles não conseguiam cumprir o horário de descanso integralmente, pois quando o “balcão enchia”, os gerentes solicitavam que os operários voltassem ao trabalho, com a promessa de um horário de descanso maior no dia seguinte ou um *sunday* de sobremesa (AREND, REIS, 2009).

Partindo nossa análise para outro contexto, observou-se a pesquisa feita por Scolari, Costa e Mazilli (2009) em uma central de atendimento. A pesquisa intitulada: Prazer e sofrimento entre trabalhadores de um *call center*, tinha como objetivo, analisar as vivências de prazer e sofrimento no trabalho de operadores de *call center*. Na pesquisa em questão os autores identificaram que, apesar de muitas teorias com o enfoque humano, no contexto organizacional terem sido difundidas após o Taylorismo, essa ainda prevalece como modelo utilizado inclusive no caso em estudo.

Os autores caracterizam a atividade nesse contexto como “robotizante” em que as tarefas ou procedimentos a serem desempenhados devem sempre estar de acordo com os pré-estabelecidos pela empresa, causando sofrimento nesses

trabalhadores e, portanto insatisfação. Avaliam ainda que como não há uma forma simples de o trabalhador controlar o pensamento devido, às pressões do ambiente de trabalho, este acelera o ritmo de execução das atividades, engajando-se, de maneira que ocupe todo o seu tempo de consciência, com as pressões de sua atividade (SCOLARI, COSTA, MAZILLI, 2009).

Ainda em relação à pesquisa acima mencionada os autores identificaram um sentimento ambíguo dos trabalhadores em relação aos procedimentos específicos das atividades. Em relação ao *script* os trabalhadores o consideram um padrão que pode aumentar a eficiência das tarefas, no entanto se mostraram incomodados com a limitação imposta por ele.

Na pesquisa desenvolvida por Santos, Moraes e Kilimnik (1999) em uma empresa automobilística mineira, que objetivou diagnosticar níveis de estresse ocupacional e qualidade de vida no trabalho, os autores identificaram que ambientes monótonos, em que o operário, devido à automação do processo produtivo, fica somente observando a máquina, e em ambientes em que há aumento do controle e da intensidade do trabalho ou a operação simultânea de duas máquinas, provocam insatisfações e desgaste mental nos trabalhadores. Tais efeitos segundo os autores não podem ser generalizados, pois, em um mesmo ambiente pode haver um trabalhador satisfeito e um trabalhador insatisfeito.

Em outra pesquisa feita por Silva Junior (2001), que objetivou identificar se os funcionários de alguns hotéis de João Pessoa estavam satisfeitos com o trabalho foi identificado que de uma forma geral esses trabalhadores encontravam-se satisfeitos principalmente em relação aos fatores: trabalho, relacionamento com os colegas e superiores, e perspectiva. No entanto, dois fatores considerados importantes apresentaram consideráveis níveis de insatisfação, são eles: salários, autonomia em relação à tarefa desenvolvida, em que o componente que obteve maior número de respostas indicativas de insatisfação foi liberdade de decisão no trabalho. As respostas evidenciam que os funcionários não têm liberdade de tomar decisões inerentes ao trabalho e que executam suas atividades, supervisionados por várias pessoas.

Os funcionários desses hotéis têm baixa escolaridade, sendo, portanto mão de obra barata e com pouca qualificação. Apresentaram um alto nível de *turnover*, já que mais da metade deles tinha menos de um ano na empresa.

A pesquisa de Vilela e Assunção (2004) se fundamentou na insatisfação configurada nas queixas espontâneas de funcionários de uma empresa de teleatendimento no sindicato da categoria, denunciando esgotamento físico e adoecimento devido à realização do trabalho. Foram identificadas no estudo queixas em relação aos padrões rígidos para o controle do tempo e qualidade do trabalho, que incluem a utilização de fluxogramas de atendimento e *scripts* que devem ser rigidamente seguidos, podendo tal fato, ser observado no depoimento de um dos funcionários quando afirma: *“Aqui mais parece um campo de concentração de robôs”*.

Dentre as diversas formas de controle desempenhadas sobre os funcionários, o do tempo é um dos que mais apresentou relatos negativos como observa-se, no seguinte depoimento: *“Não podíamos parar para respirar, pois o computador registrava cada segundo que ficávamos sem atender”*. Os autores concluíram que as padronizações estipuladas no ambiente da empresa em estudo, não levam em consideração o funcionamento das pessoas no trabalho, criando uma situação artificial que certamente terá conseqüências na vida psíquica dos envolvidos. Em razão disso uma das recomendações dos pesquisadores, para melhorar essa questão na empresa seria aumentar a margem de autonomia dos teleatendentes (VILELA, ASSUNÇÃO, 2004).

Na pesquisa desenvolvida por Alves *et al*(2012)que objetivou verificar os níveis de satisfação de profissionais de enfermagem em um hospital universitário, identificou-se que esses profissionais são em sua maioria do sexo feminino, com idade média de 38,61 e variando entre 20 a 59 anos, sendo contratados nos regimes CLT ou estatutário ambos através de concurso público. As médias obtidas mostraram que a satisfação com as tarefas se localiza entre os itens, “indiferente” e “satisfeito”; já em relação aos salários os dados obtidos revelaram que os entrevistados encontram-se entre os níveis, “insatisfeito” e “indiferente”.

De maneira geral os profissionais estudados apresentam satisfação no trabalho mediana, sendo a insatisfação mais frequente em questões que envolvem o não reconhecimento do esforço dos mesmos, que desempenham suas funções em condições precárias que acabam expondo-os. Esses níveis de satisfação encontrados segundo os pesquisadores são preocupantes porque podem interferir diretamente na qualidade da assistência prestada à população (ALVES *et al*, 2012).

3 – METODOLOGIA

3.1 - Caracterização da pesquisa

Conforme Vergara (2004) existem dois critérios básicos para classificação da pesquisa: quanto aos fins e quanto aos meios. Quanto aos fins a presente pesquisa tem caráter descritivo, entendido pela autora, por pesquisa que tem o objetivo de expor características de determinada população, podendo também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza, apresenta também caráter exploratório, o qual segundo a autora possui natureza de sondagem, de busca de conhecimento de determinado fenômeno, em área que não possui conhecimento acumulado. Quanto aos meios, a pesquisa pode ser classificada como bibliográfica compreendida pela autora como, estudo sistematizado que se desenvolve através de pesquisas em material publicado de acesso ao público em geral, e estudo de caso, circunscrita a poucas unidades, tidas como pessoa, família, empresa, etc, possuindo característica de detalhamento e profundidade.

A pesquisa bibliográfica fez-se necessária no sentido de se entender o contexto em que está inserido o *fast food*, considerando aspectos como evolução do pensamento organizacional até se chegar à padronização, contextualizando-o e identificando pesquisas empíricas em contextos de padronização de tarefas e satisfação no trabalho; esse procedimento foi utilizado para deixar o leitor mais ambientado em relação à pesquisa. O estudo de caso foi escolhido considerando-se ser a melhor abordagem para se analisar uma unidade de determinado universo de pesquisa. A pesquisa também apresenta como característica a abordagem qualitativa e quantitativa.

3.2 – Procedimentos para coleta de dados

A pesquisa foi conduzida no formato de estudo de caso para possibilitar a proximidade da realidade em estudo, permitindo a coleta de dados diretamente no universo pesquisado – um *fast food* de Goiânia.

Os dados primários foram coletados por meio de questionário de satisfação, desenvolvido por Siqueira (2008), e encontra-se no apêndice, e entrevista semiestruturada com um dos gerentes, o roteiro da entrevista também encontra-se no apêndice. O questionário foi aplicado a todos os colaboradores que se

dispuseram a participar, sendo esses dos seguintes cargos: menor aprendiz, atendente, instrutor, gerente de qualidade e gerente de plantão.

O questionário utilizado contém 25 perguntas e permitiu medir os níveis de satisfação em cinco dimensões: satisfação com colegas, satisfação com salários, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com promoções. Os respondentes atribuíam notas que iam de 1 a 7, sendo: 1=totalmente insatisfeito, 2=muito insatisfeito, 3=insatisfeito, 4=indiferente, 5=satisfeito, 6=muito satisfeito e 7=totalmente satisfeito.

O questionário utilizado continha cinco dimensões para percepção de satisfação/insatisfação. As perguntas inerentes a cada uma delas encontravam-se distribuídas aleatoriamente, sendo que as perguntas 1, 6, 14, 17 e 24 referiam-se à dimensão satisfação com os colegas, as perguntas 5, 8, 12, 15 e 21 referiam-se à dimensão satisfação com o salário, as perguntas 2, 9, 19, 22 e 25 referiam-se à dimensão satisfação com a chefia, as perguntas 7, 11, 13, 18 e 23 referiam-se à dimensão satisfação com a natureza do trabalho e as perguntas 3, 4, 10, 16 e 20 referiam-se à dimensão satisfação com as promoções. A pontuação dada por cada respondente a essas perguntas foi somada considerando-se cada dimensão e dividido por 5 que é o total de perguntas de cada uma.

A entrevista foi utilizada para identificação do contexto de padronização da unidade, identificação de como são distribuídas as atividades, identificação das formas de execução, das formas de controle exercidas e para sanar algumas dúvidas que surgiram da aplicação dos questionários.

3.3 População, Amostra e Locus da Pesquisa

A população de pesquisa é composta por 82 funcionários que trabalham em uma unidade de um restaurante *fast food* de Goiânia. Desse total, 66 participaram da pesquisa como respondentes dos questionários e um desses participantes, um dos gerentes de plantão, foi entrevistado.

3.4 – Procedimentos e tratamento dos dados

O tratamento dos dados foi feito de duas formas: análise dos dados obtidos na entrevista e tabulação das informações obtidas dos questionários, sendo inseridas em planilhas Excel, e depois submetidas a *software* estatístico, o SPSS, para facilitar a análise descritiva dos mesmos.

4 – ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

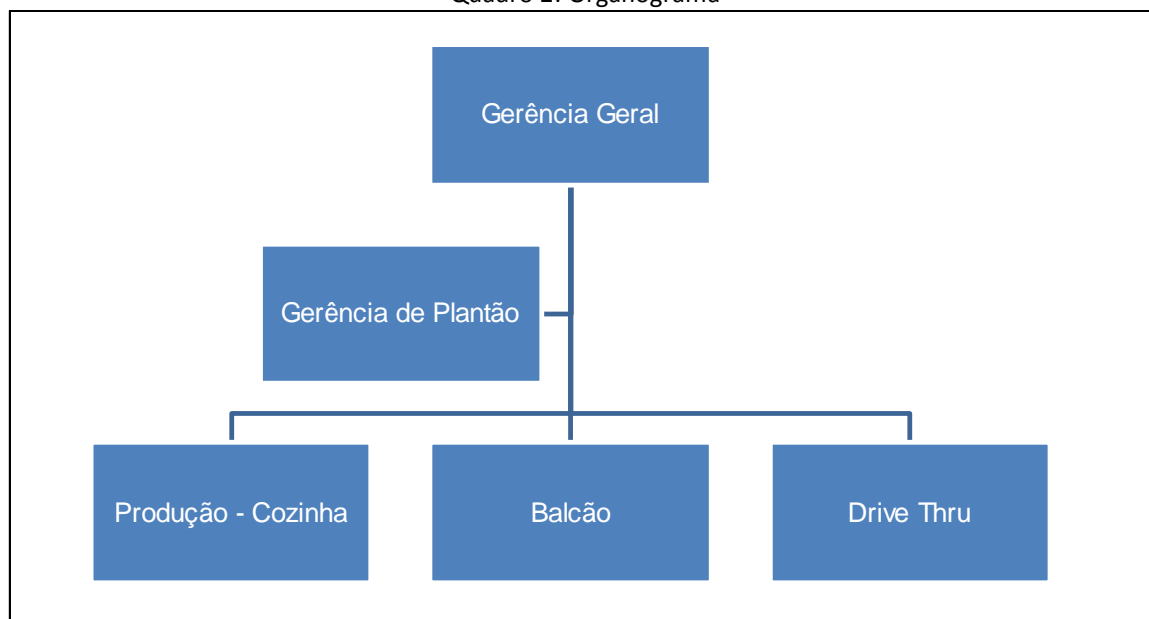
4.1- Caracterização da empresa

A loja pesquisada possui mais de 20 anos de funcionamento e é uma das muitas unidades que compõem uma rede de restaurantes *fast food* presente em vários países. Está localizada no Setor Sul em Goiânia-Go, fugindo da realidade da grande maioria dos restaurantes da rede a qual faz parte, pois os mesmos se localizam em *shoppings centers*. Funciona das 08:00 às 04:00 da manhã, sendo esse horário dividido nos seguintes turnos de trabalho: 08:00 às 15:00, 15:00 às 22:00, 22:00 às 05:00, sendo o último turno excedido em uma hora para que os atendentes possam fazer a limpeza do local. Oferece, entre suas atividades, prestação de serviços e os seguintes produtos: refrigerantes, sanduíches, sorvetes, tortas, saladas e frutas (embaladas).

A unidade em questão é dividida em três áreas: produção, balcão e *drive thru*. Na área da produção são produzidos os alimentos, a mesma é dividida no que eles denominam de estações que são: chapa, iniciador, condimentação, UHC (responsável pela estufa), produtos fritos e apoio de cozinha. O balcão também é identificado como outra área. Nele constam as seguintes funções: caixa, apoio de caixa, responsável pelas bebidas, promotor, expedidor, responsável pelas fritas. O terceiro departamento é denominado de *drive thru* que contém as seguintes funções: *face to face* (atendimento), caixa *drive*, apoio *drive*, entrega, bebidas, conferente e promotor de vendas *drive*. Segue abaixo, no quadro 2, o organograma da unidade.

O quadro de funcionários da unidade é composto por 82 colaboradores, sendo que esses são divididos nos seguintes cargos: 1 gerente de loja, 4 gerentes de plantão, 6 gerentes de qualidade, 8 instrutores, 4 anfitriões (*Marketing*), 50 atendentes, 2 assistentes administrativos e 7 menores aprendizes.

Quadro 2: Organograma



Fonte: Elaborado pelo autor

4.2 – Identificação de contexto padronizado

Em entrevista com um dos gerentes de plantão da unidade foi identificado, que todas as atividades desenvolvidas na mesma, desde a produção dos alimentos, como a forma de se colocar a carne na chapa, a maneira de abordagem dos atendentes aos clientes, até o modo de executar a limpeza do local segue um *script* rigidamente controlado, no sentido de garantir a qualidade e bons padrões de desempenho.

Perguntado sobre qual a importância de se ter procedimentos definidos o gerente respondeu: “é extremamente importante, pois trabalhamos com um volume muito grande de clientes e essa forma de execução fundamentada em tempos e movimentos garante que façamos as entregas no prazo estimado”.

Em relação à existência de controle de tempo das atividades desenvolvidas pelos funcionários, o entrevistado informou que não há utilização dessa prática. A forma de controle utilizada sobre a montagem de um sanduíche, por exemplo, é a aferição do tempo da carne na chapa, mas medir o tempo que o trabalhador leva para concluir cada atividade seria muito complexo.

Ainda segundo o entrevistado os funcionários não têm tarefas definidas permanentemente, sendo que todos os dias eles podem estar em postos de trabalho

diferentes, por exemplo, um dia um determinado funcionário estará no caixa, no outro na limpeza, e em outro na produção dos alimentos. Essa divisão de atividades é feita todos os dias com base em um planejamento prévio executado pelo gerente de plantão.

De acordo com o entrevistado, a rede *fast food* representada pela unidade oferece aos colaboradores um plano de carreira padronizado e informado aos mesmos assim que entram na empresa e que para conseguir galgar carreira é necessário gostar do tipo de atividade desenvolvida, ter disciplina e objetivos definidos. O plano de carreira definido é o seguinte: atendente, instrutor, gerente de qualidade, gerente de plantão, gerente de loja e gerente de operações, respectivamente.

4.3 – Perfil dos entrevistados

O questionário utilizado, conta com uma adaptação que possibilitou a obtenção de dados que permitisse identificar o perfil dos trabalhadores da unidade pesquisada. Essa adaptação proporcionou a coleta de dados sobre as seguintes características: idade, sexo, cor/raça, escolaridade, estado civil. A tabela 1 que segue abaixo, permite visualizarmos os resultados obtidos.

A análise da tabela 1 nos permite identificar que quase 70% dos respondentes da pesquisa têm idade igual ou inferior a 21 anos, 26,2% tem entre 22 e 30, e apenas 4,6% tem idade maior que 30. Em relação ao sexo, a maioria, é do sexo masculino e 41,3% é do sexo feminino.

A maior parte dos trabalhadores pesquisados têm ensino médio completo ou incompleto, sendo 86,2% o percentual obtido, 12,3% tem fundamental e apenas 1,5% tem ensino superior. A maioria tem estado civil solteiro 75,4% e 18,5% é casado. Mais da metade se declarou negro (negros e pardos) e 44,6% se declararam brancos, e ainda 2 respondentes se declararam indígenas.

No geral os trabalhadores da loja pesquisada têm idade entre 15 e 21 anos, são do sexo masculino, se consideram negros, tem ensino médio completo ou incompleto e são solteiros.

Tabela 1 – Perfil da amostra

Aspecto	Número de respondentes	%
Faixa Etária		
<=17	25	38,5
>17<=21	20	30,8
>21<=25	12	18,5
>25<=30	5	7,7
>30	3	4,6
Sexo		
Masculino	37	58,7
Feminino	26	41,3
Raca / Cor		
Negros	34	52,3
Branços	29	44,6
Indigenas	2	3,1
Escolaridade		
Fundamental	8	12,3
Médio incompleto	18	27,7
Médio	38	58,5
Superior	1	1,5
Estado Civil		
Casado	12	18,5
Solteiro	49	75,4
Divorciado ou outro	4	6,2

Fonte: Elaborado pelo autor

4.4 – Níveis de satisfação e insatisfação

A tabela 2 nos permite uma visualização geral dos percentuais atribuídos a cada pontuação considerando as 25 perguntas e sem levar em consideração as cinco dimensões. Através dela é possível verificarmos que para as 25 questões os respondentes demonstram-se no nível de satisfação. Dentre as respostas, aquelas que apresentaram o maior número indicativo de insatisfação, diz respeito ao salário recebido pelos respondentes, tanto em relação à quantia recebida, quanto em relação ao salário relacionado ao custo de vida.

Tabela 2: Escala de satisfação

Aspectos	ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO (%)						
	1	2	3	4	5	6	7
Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho	7,6	10,6	13,6	3,0	40,9	15,2	9,1
Com o modo como meu chefe organiza o trabalho no meu setor	7,6	12,1	12,1	15,2	33,3	9,1	10,6
Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa	9,1	6,1	12,1	13,6	36,4	10,6	10,6
Com as garantias que a empresa a quem é promovido	7,6	9,1	4,5	10,6	39,4	16,7	12,1
Como o meu salário comparado com o quanto eu trabalho	6,1	7,6	15,2	10,6	40,9	10,6	9,1
Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim	4,5	3,0	4,5	9,1	39,4	15,2	24,2
Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam	6,1	6,1	9,1	4,5	50,0	12,1	12,1
Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional	10,6	6,1	9,1	10,6	36,4	18,2	9,1
Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho	4,5	9,1	9,1	10,6	31,8	13,6	21,2
Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal	10,6	9,1	1,5	6,1	33,3	21,2	18,2
Com a capacidade de meu trabalho absorver-me	6,1	9,1	10,6	3,0	39,4	19,7	12,1
Com o meu salário relacionado ao custo de vida	15,2	6,1	10,6	7,6	27,3	19,7	13,6
Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço	6,1	7,6	7,6	4,5	34,8	19,7	19,7
Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho		6,1	7,6	9,1	31,8	25,8	19,7
Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa no final de cada mês	19,7	6,1	3,0	9,1	33,3	18,2	10,6
Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa	6,1	9,1	6,1	12,1	30,3	19,7	16,7
Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho	7,6	4,5	4,5	6,1	40,9	21,2	15,2
Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho	6,1	9,1	1,5	9,1	36,4	18,2	19,7
Com o entendimento entre eu e meu chefe	10,6	1,5	7,6	9,1	37,9	16,7	16,7
Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa	6,1	6,1	10,6	9,1	36,4	18,2	13,6
Com o meu salário comparado aos meus esforços no trabalho	9,1	10,6	7,6	10,6	33,3	21,2	7,6
Com a maneira como meu chefe me trata	9,1	4,5	10,6	3,0	31,8	18,2	22,7
Com a variedade de tarefas que realizo	6,1	12,1	6,1	10,6	30,3	22,7	12,1
Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho	12,1	7,6	6,1	3,0	37,9	18,2	15,2
Com a capacidade profissional de meu chefe	6,1	4,5	7,6	7,6	28,8	15,2	30,3

Fonte: Elaborado pelo autor

A próxima tabela a ser observada fornece os percentuais gerais de respondentes satisfeitos, indiferentes ou insatisfeitos, considerando-se as cinco dimensões.

Tabela 3: Resultado Geral

Dimensões	Satisfeitos		Indiferentes		Insatisfeitos	
	n	%	n	%	n	%
Satisfação com os colegas	37	56	16	24,24	13	19,69
Satisfação com o salário	34	51,51	9	13,63	23	34,84
Satisfação com a chefia	34	51,51	16	24,24	16	24,24
Satisfação com a natureza do trabalho	38	57,57	15	22,72	13	19,69
Satisfação com promoções	36	54,54	14	21,21	16	24,24

Fonte: Elaborado pelo autor


















A partir da tabela 3 podemos observar que praticamente a metade dos indivíduos encontra-se satisfeito em relação às cinco dimensões, o percentual varia. No entanto a outra metade que não se encontra satisfeita, divide-se entre sujeitos insatisfeitos e indiferentes. É válido ressaltar que o maior percentual de insatisfeitos diz respeito à dimensão salários e o menor às dimensões satisfação com os colegas e satisfação com a natureza do trabalho.

A tabela 4 que segue abaixo permite a visualização da percepção dos trabalhadores em relação às dimensões, levando em consideração as características identificadas. A partir dela pode-se verificar que a maior parte dos respondentes que está insatisfeita com a dimensão salários, tem idade menor ou igual a 17 anos e é do sexo feminino. As mulheres em geral estão mais insatisfeitas do que os homens, excetuando as dimensões satisfação com promoções e satisfação com a chefia nas quais o nível de insatisfação feminina é menor.

Ainda em análise da tabela 4 é possível verificar que os respondentes que se declararam negros são os mais insatisfeitos em relação à dimensão salários, e os respondentes que se declararam brancos são os que apresentaram maior índice de satisfação em relação a essa dimensão. No geral, esses respondentes são os mais satisfeitos em relação às 5 dimensões, com uma única exceção, a dimensão satisfação com a chefia na qual o número de negros satisfeitos é de 55,9% e o de brancos 55,2%.

Em relação à escolaridade é possível perceber que os respondentes que tem ensino médio incompleto, estão mais satisfeitos do que os respondentes com ensino médio completo e isso para todas as dimensões. Os respondentes solteiros estão mais satisfeitos do que os casados, exceto para a dimensão relacionada à chefia.

Tabela 4 – Característica e percepção dos trabalhadores

Aspecto	Amostra	Colegas			Salário			Chefia			Trabalho			Promoção		
		Insatisf.	Indif.	satisf.	Insatisf.	Indif.	satisf.	Insatisf.	Indif.	satisf.	Insatisf.	Indif.	satisf.	Insatisf.	Indif.	satisf.
Faixa Etária																
<=17	 25	12,0	32,0	56,0	40,0	12,0	48,0	16,0	24,0	60,0	16,0	20,0	64,0	28,0	24,0	48,0
>17<=21	 20	5,0	25,0	70,0	15,0	15,0	70,0	15,0	10,0	75,0	20,0	10,0	70,0	15,0	10,0	75,0
>21<=25	 12	33,3	16,7	50,0	58,3	0,0	41,7	33,3	41,7	25,0	25,0	25,0	50,0	33,3	41,7	25,0
>25<=30	 5	40,0	20,0	40,0	40,0	20,0	40,0	60,0	0,0	40,0	20,0	40,0	40,0	60,0	0,0	40,0
>30	 3	33,3	33,3	33,3	33,3	33,3	33,3	0,0	66,7	33,3	33,3	33,3	33,3	0,0	66,7	33,3
Sexo																
Masculino	 37	13,5	24,3	62,2	35,1	8,1	56,8	27,0	16,2	56,8	16,2	21,6	62,2	16,2	27,0	56,8
Feminino	 26	23,1	26,9	50,0	38,5	15,4	46,2	15,4	30,8	53,8	26,9	19,2	53,8	15,4	30,8	53,8
Raca / Cor																
Negros	 34	17,6	26,5	55,9	41,2	11,8	47,1	23,5	20,6	55,9	20,6	23,5	55,9	20,6	26,5	52,9
Branços	 29	17,2	20,7	62,1	31,0	10,3	58,6	17,2	27,6	55,2	24,1	13,8	62,1	17,2	27,6	55,2
Indigenas	 2	0,0	100,0	0,0	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	50,0	50,0	50,0	0,0
Escolaridade																
Fundamental	 8	12,5	50,0	37,5	37,5	12,5	50,0	12,5	25,0	62,5	25,0	12,5	62,5	25,0	37,5	37,5
Médio incompleto	 18	16,7	22,2	61,1	27,8	16,7	55,6	11,1	33,3	55,6	16,7	16,7	66,7	22,2	11,1	66,7
Médio	 38	18,4	21,1	60,5	39,5	10,5	50,0	28,9	18,4	52,6	21,1	23,7	55,3	23,7	23,7	52,6
Superior	 1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0
Estado Civil																
Casado	 12	33,3	8,3	58,3	33,3	16,7	50,0	25,0	8,3	66,7	25,0	16,7	58,3	33,3	16,7	50,0
Solteiro	 49	12,2	26,5	61,2	34,7	10,2	55,1	20,4	24,5	55,1	18,4	18,4	63,3	18,4	20,4	61,2
Divorciado ou outro	 4	25,0	50,0	25,0	50,0	25,0	25,0	25,0	50,0	25,0	25,0	50,0	25,0	25,0	75,0	0,0

Fonte: Elaborado pelo autor

4.4 – Análise dos Resultados

Na unidade pesquisada foi identificado que não só as atividades desenvolvidas, como o contexto percebido, seguem determinada padronização estabelecida para todos os restaurantes da rede. Essa padronização pode ser percebida em todo o contexto da unidade; foi identificado, que para todas as atividades, desde a produção de alimentos, o atendimento ao cliente, até a limpeza da unidade, seguem procedimentos pré-definidos e rigidamente controlados, devendo seguir os padrões de qualidade estabelecidos. Essa padronização também foi percebida por Ramirez *et al* (2011) em pesquisa no McDonald's, o autor identificou que esse tipo de restaurante apresenta-se padronizado em todo o seu contexto, desde a ambientação até nos utensílios da cozinha.

Scolari Costa e Mazilli (2009) identificaram que mesmo depois de o enfoque comportamental ter sido difundido após o Taylorismo, esse prevalecia no contexto pesquisado por eles, um *call center*. Essa abordagem ainda prevalece inclusive na realidade do *fast food* pesquisado, e sua utilização está pautada na maior previsibilidade dos processos e nos ganhos de eficiência advindos da sua utilização. No segmento de restaurantes de comida rápida é notória a necessidade de maior agilidade na produção e atendimento aos clientes e o modelo defendido por Taylor é fundamental para garantir bons resultados.

Na pesquisa feita por Arend e Reis (2009), em uma unidade do McDonald's, os mesmos identificaram que existe multifuncionalidade configurada na utilização da mão de obra dos atendentes em todos os postos de trabalho, como no atendimento aos clientes, na produção de alimentos e na limpeza do local. Na unidade pesquisada pode-se identificar essa multifuncionalidade em que os colaboradores não têm postos de trabalho definitivos, todos os dias eles são colocados em funções diferentes. A multifuncionalidade, ainda de acordo com os autores mencionados acima, configura no ideário da flexibilidade do trabalho e dá ideia de descartabilidade do trabalhador, uma vez, que a mão de obra encontrada na realidade pesquisa por eles, era composta por jovens com baixa escolaridade, e portanto, facilmente encontrada no mercado de trabalho, realidade essa também percebida na unidade da pesquisa em questão.

Ainda de acordo com a pesquisa de Arend e Reis (2009) o perfil dos trabalhadores do restaurante de comida rápida pesquisado é composto em sua

maioria por jovens com idade menor ou igual a 21 anos, têm o ensino médio completo ou esta cursando, e esta no primeiro emprego. Dado esse que pode ser inferido nos resultados da pesquisa em questão, em que 70% dos colaboradores pesquisados tem idade igual ou menor a 21 anos e a maioria tem ensino médio completo ou incompleto. Evidenciando, portanto, que esses restaurantes utilizam a seu favor a questão do desemprego para recrutar mão de obra barata e sujeitá-la ao seu contexto de acentuada padronização.

Nos resultados da pesquisa de Scolari Costa e Mazilli (2009) os autores identificaram que os trabalhadores estavam insatisfeitos com o contexto “robotizante” caracterizado pela padronização, que causava sofrimento nesses trabalhadores. Na pesquisa de Arend e Reis (2009) também é identificado a insatisfação em relação à natureza do trabalho desenvolvido, principalmente no que diz respeito à padronização da comunicação e o contexto em que se exercia as atividades. Na pesquisa de Silva Junior (2001) foi identificado níveis de insatisfação em relação à autonomia no desenvolvimento das tarefas, Moraes e Kilimnik (1999) identificaram sentimentos de insatisfação relacionados ao contexto do trabalho como maior controle exercido sobre os funcionários e aumento da intensidade das atividades. A pesquisa em questão apresentou em relação à dimensão natureza do trabalho, níveis consideráveis de insatisfação e indiferença; dado esse que pode revelar sentimentos negativos dos trabalhadores pesquisados em relação ao contexto de padronização ao qual são submetidos.

A padronização, de acordo com a pesquisa de Costa e Mazilli, citada acima causa no trabalhador dois sentimentos, um de “segurança”, por se ter determinados procedimentos definidos, o que pode facilitar o processo desenvolvido e garantir ganhos em eficiência, e outro de não autonomia em relação à tarefa desempenhada, essa última causando insatisfação nos trabalhadores. A falta de autonomia em relação às atividades desempenhadas pode ser a principal causa de insatisfação em contextos padronizados também evidenciada nessa pesquisa.

Os autores Druck e Seligmann-Silva (2010) identificaram que a racionalização, mais precisamente evidenciada na padronização, causa no trabalhador sentimentos de insegurança e mina a identidade individual, o que pode causar insatisfação, fato esse observado na realidade pesquisada, pelo menos para

os 42,41% dos respondentes que não estavam satisfeitos em relação à dimensão natureza do trabalho.

Na pesquisa em questão o maior índice de insatisfação está atrelado aos salários recebidos, dado esse também identificado por Arend e Reis (2009) em sua pesquisa feita no McDonald's evidenciada no relato de um ex-funcionário, que afirma ter entrado ganhando R\$ 1,10 por hora e ter saído 4 anos depois recebendo R\$ 2,50 por hora. Silva Junior (2001) e Alves *et al* (2012) também identificaram consideráveis níveis de insatisfação quanto aos salários em suas pesquisas, respectivamente, com funcionários de hotéis de João Pessoa e com profissionais de enfermagem.

Silva Junior (2001) encontrou níveis de satisfação relevantes quanto ao relacionamento dos entrevistados com os colegas de trabalho e com a chefia. Na pesquisa em questão, em relação às dimensões satisfação com os colegas e satisfação com a chefia, essas apresentaram praticamente os mesmos níveis, sendo que quase a metade dos participantes, não está satisfeitos, estando esses divididos entre insatisfeitos e indiferentes, a outra metade encontra-se satisfeita em relação às duas dimensões.

Na pesquisa de Arend e Reis (2009) os mesmos identificaram insatisfação em relação às promoções concedidas aos colaboradores do McDonald's pesquisado, fato esse observado no depoimento de um ex-funcionário quando este afirma ser muito difícil conseguir uma promoção. Na presente pesquisa a satisfação em relação a essa dimensão também configura-se na não satisfação, sendo, quase a metade e dividida entre sujeitos insatisfeitos e indiferentes, a outra metade encontra-se satisfeita.

A pesquisa realizada por Silva Junior (2001) com funcionários de hotéis de João Pessoa evidenciou que em níveis gerais os trabalhadores encontravam-se satisfeitos, e o maior índice de insatisfação estava atrelado aos salários recebidos. Em contrapartida, na presente pesquisa quase metade dos trabalhadores pesquisados não estão satisfeitos, sendo esse grupo dos não satisfeitos dividido entre insatisfeitos e indiferentes, e assim como encontrado na pesquisa citada acima, o maior nível de insatisfação diz respeito aos salários recebidos.

Considerações Finais

Diante do contexto de difusão do pensamento Taylorista no mundo, e após a abordagem comportamental ter sido defendida por alguns pesquisadores, àquele ainda vigora na grande maioria das organizações. A presente pesquisa objetivou verificar os níveis de satisfação dos trabalhadores inseridos em contexto de padronização, um *fast food* de Goiânia. Para isso foi necessária a utilização de quatro objetivos específicos como: identificar o contexto de padronização na unidade em questão, contexto esse verificado, por exemplo, no fato de se ter procedimentos definidos para todas as atividades desenvolvidas; identificar formas de padronização dos processos produtivos, verificado na padronização de atividades como: na maneira como se conduz o atendimento feito aos clientes, na maneira como se desenvolvem as tarefas na produção dos alimentos, e até mesmo na maneira como se faz a limpeza do local, seguindo procedimentos padronizados.

A maioria dos trabalhadores do *fast food* pesquisado é do sexo masculino, tem idade igual ou inferior a 21 anos, é solteiro, tem ensino médio completo ou incompleto. Esse foi o terceiro objetivo específico alcançado, ou seja, identificação do perfil dos pesquisados. O quarto objetivo específico, consistia na identificação de fatos geradores de satisfação e insatisfação, o que levou ao alcance do objetivo geral, foi verificado que de maneira geral os entrevistados encontram-se em dois níveis, o da não satisfação (insatisfeitos e indiferentes) e o da satisfação, sendo que, praticamente a metade encontra-se satisfeito ou não satisfeito em relação às 5 dimensões estudadas. No entanto um dado relevante foi identificado, o maior índice de insatisfação verificado foi em relação aos salários recebidos.

Dentre as limitações da pesquisa estão, a dificuldade de aceitação das unidades pertencentes ao *fast food*, para participação; no início pensou-se em três unidades participantes, mas somente uma aceitou participar. Outra limitação foi a impossibilidade de aplicação dos questionários junto aos entrevistados, devido à intensidade do ritmo das atividades na unidade, os questionários tiveram que ser deixados com um dos gerentes de plantão, que o entregou aos demais colaboradores e recolheu-os depois, o que pode ter inibido os trabalhadores em relação às respostas dadas.

Como sugestão para pesquisas posteriores propõe-se a verificação da relação entre satisfação no trabalho em ambientes padronizados e a rotatividade de colaboradores. Também pode ser considerada para pesquisas posteriores a verificação dos níveis de satisfação de trabalhadores de *fast food*, localizados em *shoppings centers*, considerando que a unidade pesquisada foge dessa realidade.

REFERÊNCIAS

- ALVES, P. C. et al . **Avaliação de bem estar no trabalho entre profissionais enfermeiros de um hospital universitário**. Rev Latino Americana de Enfermagem. Jul – Ago 2012.
- AREND, S. M. F.; REIS, A. M. D. **Juventude e restaurantes *fast food*: a dura face do trabalho flexível**. Rev. Katál. Florianópolis v. 12 n. 2 p. 142-151 jul./dez. 2009.
- BONNY, S.A **padronização tecnológica na agricultura: formas, origem e perspectivas a partir do caso francês**. Cadernos de ciência & tecnologia, Brasília, v.10, n.1/3, p. 9-34, 1994.
- COSTA, M. F.; FERREIRA, C. A. **Pequenas Empresas de *fast food*: uma análise junto ao cliente sobre a qualidade do atendimento no segmento de alimentação rápida**. Revista da Micro e Pequena Empresa. Campo Limpo Paulista, v. 2, n. 3, pg 4-21, 2009.
- ECONOMIA & NEGÓCIOS. Um fast food em cada esquina. Disponível em: <http://economia.estadao.com.br/noticias/economia-geral,um-fast-food-em-cada-esquina,135023,0.htm>. Acesso em: 01 de jul. 2013.
- FAZINGA, W. R.; SAFARO, F. A. **Identificação dos elementos do trabalho padronizado na construção civil**. Ambiente Construído, Porto Alegre, v. 12, n. 3, p. 27-44, jul./set. 2012.
- FRANCO, T.; DRUCK, G.; SELIGMANN-SILVA, E. **As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado**. Rev. Bras. Saúde ocup. São Paulo, pg 229-248, 2010.
- GUIMARÃES, D. A. **Desenvolvimento Tecnológico, Padronização de Comportamentos no Trabalho e Exclusão Social**. Saúde Soc. São Paulo, v. 17, n. 4, pg 81-98, 2008.
- JEONG, D. J. Y.; KURCGANT, P. **Fatores de insatisfação no trabalho segundo a percepção de enfermeiros de um hospital universitário**. Rev. Gaúcha de Enfermagem. Porto Alegre, pg 655-661, 2010.
- MARQUEZE, E. C.; MORENO, C. R. C. **Satisfação no trabalho – uma breve revisão**. Rev. Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, pg 69-79, 2005.
- MELO, M. B.; BARBOSA, M. A.; SOUZA, P. R. **Satisfação no trabalho da equipe de enfermagem: revisão integrativa**. Rev. Latino-Am. Enfermagem, 2011.
- MOTTA, F. C. P.; VASCONCELOS, I. F. G. **Teoria Geral da Administração**. 3ed .São Paulo: Thomson, 2006.
- RAMÍREZ, F. B et al. **La lógica Del excesosen los restaurantes de comidarápida**. XI Congreso de Psicología Ambiental. Almería, Febrero, 2011.
- SANTOS, C. M. Q; MORAES, L. F. R.; KILIMNIK, Z. M. **Qualidade de vida no trabalho estresse ocupacional e o Sistema *Just in time*: um estudo de caso no setor automobilístico mineiro**. Enanpad , 1999.
- SCOLARI, C.; COSTA, S. G.; MAZILLI, C. **Prazer e sofrimento entre o trabalhadores de call center**. Psicologia USP: São Paulo, 2009.

SILVA JUNIOR, N. A. **Satisfação no trabalho: um estudo entre os funcionários dos hotéis de João Pessoa.** Psico-USF, v.6, n.1, p.47-57, jan./jun. 2001.

SIQUEIRA, M. M. M. **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas diagnósticos e de gestão.** Porto Alegre: Artmed, 2008.

SOBRAL, F.; PECI, A. **Administração: teoria e prática no contexto brasileiro.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

THIRY-CHERQUES, H.R. **Max Weber: o processo de racionalização e o desencantamento do trabalho nas organizações contemporâneas.** RAP: Rio de Janeiro, 2009.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração.** 5 ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2004.

VILELA, L. V. O; ASSUNÇÃO A. Á. **Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores.** Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 20(4):1069-1078, jul-ago, 2004

APÊNDICE A – Questionário de Satisfação

ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

As frases abaixo falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual. Indique o quanto você se sente **satisfeito** ou **insatisfeito** com cada um deles. Dê suas respostas anotando, nos parênteses que antecedem cada frase, aquele número (de 1 a 7) que melhor representa sua resposta.

- 1 = Totalmente insatisfeito
- 2 = Muito insatisfeito
- 3 = Insatisfeito
- 4 = Indiferente
- 5 = Satisfeito
- 6 = Muito satisfeito
- 7 = Totalmente satisfeito

No meu trabalho atual sinto-me...

- Q1() Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.
- Q2() Com o modo como meu chefe organiza o trabalho no meu setor.
- Q3() Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.
- Q4() Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.
- Q5() Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.
- Q6() Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.
- Q7() Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.
- Q8() Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.
- Q9() Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho.
- Q10() Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.
- Q11() Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.
- Q12() Com o meu salário relacionado ao custo de vida.
- Q13() Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.
- Q14() Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho.
- Q15() Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês.
- Q16() Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.
- Q17() Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.
- Q18() Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.
- Q19() Com o entendimento entre eu e meu chefe.
- Q20() Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa.
- Q21() Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.
- Q22() Com a maneira como meu chefe me trata.
- Q23() Com a variedade de tarefas que realizo.
- Q24() Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.
- Q25() Com a capacidade profissional de meu chefe.

Perfil:

Idade: _____

Sexo: () 1 - Masculino () 2 - Feminino

Como você se identifica:

() 1- Preto () 2- Branco () 3- Amarelo () 4- Pardo () 5- Indígena () 6- Outro

Escolaridade:

() 1- Fundamental Incompleto () 2- Fundamental Completo () 3- Ensino Médio Incompleto

() 4- Ensino Médio Completo () 5- Superior Incompleto () 6- Superior Completo

Estado Civil:

() 1- Casado () 2- Solteiro () 3- Divorciado () 4- Outro

APÊNDICE B – Roteiro da Entrevista

1 - Como são definidos os processos produtivos?

2 – Como é feita a distribuição de atividades entre os trabalhadores?

3 - Existe controle de tempo de execução das atividades desenvolvidas pelos trabalhadores?

4 – O que você acha de se ter procedimentos definidos?

5 – A empresa oferece plano de carreira?