

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIVATES
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**UMA ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DA
COOPERATIVA DE CRÉDITO SICREDI BOTUCARAÍ/RS EM
RELAÇÃO AOS BENEFÍCIOS RECEBIDOS**

Vanessa Borba da Silva

Lajeado, novembro de 2015

Vanessa Borba da Silva

**UMA ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DA
COOPERATIVA DE CRÉDITO SICREDI BOTUCARAÍ/RS EM
RELAÇÃO AOS BENEFÍCIOS RECEBIDOS**

Monografia apresentada ao curso de
Administração, do Centro Universitário
Univates, para obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof^a. Ma. Sandra Dorveli
Andres

Lajeado, novembro de 2015

AGRADECIMENTOS

Ao longo da jornada acadêmica tive o apoio e incentivo de várias pessoas importantes em minha vida, aos quais quero deixar aqui o meu sincero agradecimento.

Quero agradecer a Deus por ter me dado à oportunidade de poder estudar, me protegendo dos perigos e me dando saúde para que eu pudesse chegar até onde cheguei.

Aos meus queridos pais e meu irmão que sempre me apoiaram e me ajudaram quando mais precisei, me incentivando nos momentos difíceis e de angústia. Agradeço ao meu namorado que soube entender minha ausência quando precisei estudar para provas e conclusões de trabalhos, pelo carinho e compreensão de todos.

Agradeço também à cooperativa Sicredi Botucaraí/RS que me proporcionou a realização do meu trabalho de conclusão em suas dependências e me ajudou financeiramente com meus estudos, e também aos colegas que colaboraram com a participação nas respostas dos questionários.

Um agradecimento especial à minha orientadora Sandra Andres por ter me orientado e me ajudado no trabalho de conclusão, assim como todos os professores que me ensinaram e se dedicaram para que eu pudesse concluir o curso. Agradeço também à UNIVATES por ter me proporcionado essa oportunidade.

“Pois se uma grande pedra se atravessa no caminho e vinte pessoas querem passar, não o conseguirão se um por um procuram remover individualmente. Mas se as vinte pessoas se unem e fazem força ao mesmo tempo, sob a orientação de um deles, conseguirão solidariamente afastar a pedra e abrir o caminho para todos.”

(Padre Theodor Amstad)

RESUMO

As organizações procuram cada vez mais pessoas engajadas para trabalharem em suas empresas. Com esse propósito, muitas empresas se comprometem a recompensar seus empregados com remunerações e benefícios a fim de incentivá-los, buscando obter maior eficiência no serviço prestado, pois o que motiva as pessoas é a satisfação de suas necessidades. Logo, as empresas precisam dar atenção especial aos seus colaboradores, eles fazem a diferença em uma organização, com os colaboradores satisfeitos a organização poderá obter o sucesso, já com a insatisfação dos colaboradores poderá obter o fracasso. O presente trabalho teve como objetivo analisar a influência dos benefícios, oferecido pela Sicredi Botucaraí/RS, na satisfação de seus colaboradores, bem como identificar quais são os benefícios considerados mais importantes na percepção deles. Para a elaboração deste projeto, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, direcionados à área de recursos humanos, bem como, uma pesquisa documental junto à cooperativa e foi utilizada também a pesquisa descritiva. A pesquisa foi de caráter quantitativo, que buscou identificar as características do público alvo e foram analisados estatisticamente. Foi utilizado o método de pesquisa *survey*, com aplicação de questionário a uma amostra probabilística e através dos resultados da pesquisa foi possível identificar que os benefícios que geram maior satisfação aos colaboradores é o plano de saúde e o auxílio alimentação. Ao final do trabalho foram sugeridas melhorias que podem contribuir e orientar a empresa sobre os benefícios abonados, de forma a buscar melhorar os pontos fracos e aprimorar os pontos fortes da cooperativa, bem como as referências que balizam a teoria do estudo.

Palavras – chave: Percepção. Satisfação dos colaboradores. Benefícios.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Os processos de gestão de pessoas	20
Figura 2 - Hierarquia das necessidades segundo Maslow	25
Figura 3 - Componentes da remuneração total	28
Figura 4 - Mapa do Brasil	44
Figura 5 - Mapa do Rio Grande do Sul.....	45
Figura 6 - Benefícios do Sicredi	48

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Sexo dos respondentes	50
Gráfico 2 - Idade dos respondentes	51
Gráfico 3 - Escolaridade dos respondentes.....	52
Gráfico 4 - Tempo de organização dos respondentes.....	53
Gráfico 5 - Função dos respondentes	54
Gráfico 6 - Estado civil dos respondentes	55
Gráfico 7 - Questão 1: Percebo a preocupação que a cooperativa tem com as necessidades de seus colaboradores	56
Gráfico 8 - Questão 2: Há valorização e reconhecimento em meu local de trabalho.....	56
Gráfico 9 - Questão 3: Minhas necessidades são totalmente supridas	57
Gráfico 10 - Questão 4: A empresa oferece oportunidades para meu crescimento.....	58
Gráfico 11 - Questão 5: A cooperativa estimula o autodesenvolvimento de seus colaboradores.....	58
Gráfico 12 - Questão 6: Sinto-me estimado pelos colegas e superiores	59
Gráfico 13 - Questão 7: As pessoas são valorizadas nessa organização	60
Gráfico 14 - Questão 8: Existe uma boa relação interpessoal, cultivo amizades com colegas e superiores	60
Gráfico 15 - Questão 9: Quando realizas um bom trabalho, há reconhecimento de seus superiores	61
Gráfico 16 - Questão 10: Estou satisfeito com o que a cooperativa me oferece para	

suprir minhas necessidades	62
Gráfico 17 - Questão 11: Sinto-me valorizado (a) nesta cooperativa	62
Gráfico 18 - Questão 12: Considero importante uma organização oferecer benefícios como complemento de remuneração	65
Gráfico 19 - Questão 13: Tenho conhecimento dos benefícios oferecidos pela cooperativa.....	65
Gráfico 20 - Questão 14: Estou satisfeito com os benefícios que a cooperativa me oferece	66
Gráfico 21 - Questão 15: Os benefícios me motivam a oferecer um trabalho mais qualificado	67
Gráfico 22 - Questão 16: Os benefícios que recebo são satisfatórios para suprirem minhas necessidades e de minha família.....	67
Gráfico 23 - Questão 17: Existem benefícios que a cooperativa ainda não oferece e poderia adotar	68
Gráfico 24 - Questão 18: Trocaria de empresa se outra organização oferecesse mais benefícios	69
Gráfico 25 - Benefícios que os colaboradores gostariam de receber	79

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Definições de salários	28
Quadro 2 - Tipos de benefícios sociais	30

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Sexo dos respondentes.....	50
Tabela 2 - Idade dos respondentes.....	51
Tabela 3 - Escolaridade dos respondentes	52
Tabela 4 - Tempo de organização dos respondentes	53
Tabela 5 - Função dos respondentes.....	54
Tabela 6 - Estado civil	55
Tabela 7 - A concordância dos respondentes sobre as necessidades.....	63
Tabela 8 - Dados médios e desvio padrão em relação a importância das necessidades dos colaboradores	64
Tabela 9 - Concordância dos respondentes sobre benefícios.....	70
Tabela 10 - Média e desvio padrão em relação aos benefícios	70
Tabela 11 - As necessidades humanas dos colaboradores conforme o sexo dos respondentes.....	71
Tabela 12 - Os benefícios sociais conforme o sexo dos respondentes.....	72
Tabela 13 - As necessidades humanas dos colaboradores conforme a idade	73
Tabela 14 - Benefícios sociais conforme a idade dos respondentes.....	74
Tabela 15 - As necessidades humanas dos colaboradores conforme o tempo de organização.....	75
Tabela 16 - Benefícios sociais conforme o tempo de organização dos colaboradores	76
Tabela 17 - Benefícios considerados mais importantes pelos respondentes	77
Tabela 18 - Você acha importante que a cooperativa Sicredi Botucaraí/RS ofereça	

outros benefícios, além dos benefícios que você já recebe77

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 Delimitação do estudo	14
1.2 Problema de pesquisa	15
1.3 Objetivos	16
1.3.1 Objetivo geral	16
1.3.2 Objetivos específicos.....	16
1.4 Justificativa.....	16
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	18
2.1 Gestão de pessoas.....	18
2.2 Cultura organizacional.....	21
2.3 Clima organizacional.....	22
2.4 Processo motivacional	22
2.4.1 Teoria das necessidades	24
2.4.2 Teoria dos dois fatores	25
2.4.6 Satisfação	26
2.5 Sistema de remuneração	27
2.6 Benefícios	29
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	33
3.1 Tipo de pesquisa	33
3.2 Definição da pesquisa quanto aos objetivos.....	34
3.3 Definição da pesquisa quanto à natureza da abordagem.....	35
3.3.1 Definição de pesquisa quanto aos procedimentos técnicos	35
3.4 População alvo do estudo	37
3.5 Plano de coleta de dados	38
3.5.1 Instrumento de coleta de dados	38
3.5.2 Plano de análise dos dados	40
3.6 Limitações do método	41

4 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	43
4.1 Histórico da empresa.....	43
4.2 Missão	45
4.3 Visão.....	45
4.4 Valores	46
4.5 Benefícios	46
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	49
5.1 Perfil dos respondentes.....	50
5.2 Necessidades humanas e benefícios sociais	55
5.3 Cruzamento de dados	71
5.4 Importância dos benefícios	77
6 SUGESTÕES DE MELHORIAS.....	80
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	82
REFERÊNCIAS.....	85
APÊNDICES	88
APÊNDICE A - Informe sobre o questionário.....	89
APÊNDICE B - Pesquisa de satisfação com os benefícios.....	90

1 INTRODUÇÃO

O mundo de hoje vive a era da informação, cada vez mais globalizado, informatizado, onde trabalhos antes feitos por pessoas vêm sendo substituídos por máquinas com o propósito de diminuir custos. Isso faz com que muitas empresas desvalorizem o relacionamento humano. Por sua vez, devem estar atentas para as dificuldades encontradas quando se fala em relacionamento humano, pois o grande diferencial competitivo das empresas decorre das pessoas que nela trabalham. O fortalecimento de uma empresa está nas pessoas, pois são elas que produzem, vendem, lideram e gerenciam as organizações, sendo relevante para o crescimento coletivo das organizações (CHIAVENATO, 2010).

Pela falta de atenção dada às pessoas que trabalham nas empresas, é possível se deparar com um número cada vez maior de pessoas desmotivadas e insatisfeitas nas organizações, seja pelo trabalho desgastante, pela burocracia dos processos de trabalho, stress, pouco reconhecimento de seus gestores, carga horária de trabalho elevada ou pela falta de benefícios no atingimento das metas.

O ser humano sente a necessidade de reconhecimento, pois precisa ser estimulado para que possa atingir suas metas. Um trabalhador satisfeito consegue obter um bom desempenho dentro da organização e ter um bom relacionamento com os colegas de trabalho.

Através dessas gratificações, as empresas perceberam que seus empregados se sentem engajados, motivados a buscar novos desafios, se fortalecem na busca de realizar as metas propostas pela empresa. E, algumas empresas chegam a

contratar palestras motivacionais, para tentar influenciar seus empregados, com o intuito de fazê-lo trabalhar motivado, fortalecido, cumprindo com determinação as suas tarefas.

Para Marras (2009), a motivação humana está relacionada às necessidades do ser humano, uma pessoa motivada sente-se determinada a alcançar seus objetivos a fim de satisfazer suas necessidades pessoais. Diante disso, é necessário identificar as estratégias que as organizações atuais estão implantando para buscar a satisfação do seu quadro funcional.

A satisfação despertada nas pessoas através de benefícios, é um importante diferencial que as empresas possuem, tendo seus colaboradores satisfeitos, a empresa conseguirá atingir suas metas, tornando seus associados também satisfeitos com o atendimento.

As cooperativas de crédito são instituições financeiras com o objetivo de captar e administrar recursos em poupança, empréstimos, e prestar serviços financeiros aos seus associados tanto para pessoa física como para jurídica, buscando promover o desenvolvimento econômico e social nas comunidades, conforme descrito no portal corporativo da cooperativa.

O Sicredi foi apontado em 2015 pelo quinto ano consecutivo como uma das melhores empresas para se trabalhar, segundo pesquisa realizada pela revista VOCÊ S/A ficando com a quarta melhor pontuação no ramo de cooperativas. (REVISTA VOCÊ S.A., 2015, texto digital).

As cooperativas têm uma ligação forte com seus colaboradores e reconhecem que seu sucesso depende da sua boa atuação. O Sicredi precisa oferecer um bom atendimento a seus associados através de seus colaboradores. É importante saber das necessidades que seus colaboradores sentem em relação ao seu trabalho, seu nível de satisfação para realizar um atendimento com eficiência.

1.1 Delimitação do estudo

O estudo ocorreu na área de Recursos Humanos, com foco na satisfação dos

colaboradores e nos benefícios, na gestão interna de pessoas da cooperativa de Crédito Sicredi Botucaraí com sede localizada no município de Soledade/RS. A Regional Botucaraí possui quinze unidades de atendimento e uma central, SUREG (Superintendência Regional), distribuídas em 12 municípios, sendo três unidades em Soledade incluindo a SUREG, duas em Arvorezinha, e uma unidade nos seguintes municípios: Tunas, Nova Alvorada, Ibirapuitã, Itapuca, Barros Cassal, Mormaço, Pouso Novo, Fontoura Xavier, São José do Herval e Gramado Xavier.

O estudo é de caráter quantitativo. Foi diagnosticado o nível de satisfação dos 167 colaboradores da Sicredi Botucaraí/RS, ficando de fora o presidente, vice-presidente, os diretores da cooperativa, bem como os estagiários e os jovens aprendizes, pois estes não estão relacionados com o objeto de estudo, já que não recebem os mesmos benefícios que os colaboradores contratados. O presente estudo se estendeu de março a novembro de 2015.

1.2 Problema de pesquisa

Na gestão de pessoas, a satisfação é relacionada ao comportamento humano, é um tema relevante para ser estudado, pois além de envolver as pessoas, as organizações precisam delas satisfeitas, capacitadas e produtivas para trabalhar em suas empresas.

Muitos autores, como Chiavenato (2009 e 2010), Lacombe (2011) e Banov (2008) relatam que as pessoas ficam motivadas a partir do momento que suas necessidades são atendidas, deixando as pessoas na expectativa de reconhecimento diante de seu trabalho.

Os benefícios que as empresas oferecem além dos salários aos empregados são recompensas sociais em forma de agradecimento ao funcionário por ele ter ajudado a organização com o seu trabalho, cumprindo sua meta e colaborando para que a empresa atingisse seus objetivos.

A satisfação dos funcionários está ligada aos benefícios recebidos por elas nas organizações onde trabalham, esses benefícios que envolvem, colaboram e incentivam os empregados a dar o melhor de si para a empresa em que trabalham.

O presente estudo foi elaborado na área de recursos humanos da cooperativa, visto que os colaboradores têm um papel fundamental dentro da organização. A mesma tem o desafio de adicionar valor às necessidades pessoais de cada colaborador, oferecendo benefícios aos mesmos para que supram suas necessidades, executem suas atividades diárias com a melhor qualidade possível.

Diante do exposto, o problema de pesquisa desse trabalho busca saber: Qual é a influência dos benefícios, oferecidos pela Sicredi Botucaraí/RS, na satisfação de seus colaboradores?

1.3 Objetivos

A seguir serão apresentados os objetivos geral e específico.

1.3.1 Objetivo geral

Analisar a influência dos benefícios, oferecidos pela Sicredi Botucaraí/RS, na satisfação de seus colaboradores.

1.3.2 Objetivos específicos

- Apresentar os benefícios oferecidos pela empresa aos colaboradores;
- Identificar quais os benefícios que os colaboradores consideram mais importantes e que geram mais e menos satisfação;
- Sugerir melhorias a partir do resultado obtido no estudo.

1.4 Justificativa

É de responsabilidade da área de recursos humanos, junto com a alta gerência da cooperativa, a gestão dos benefícios oferecidos pela organização. A

escolha do tema de pesquisa se deve ao fato de que os colaboradores da Sicredi Botucaraí/RS são considerados elementos necessários para a cooperativa.

Sabe-se que um colaborador satisfeito trabalhará com maior eficiência e poderá proporcionar um bom relacionamento no ambiente de trabalho junto aos colegas e associados.

Este trabalho poderá contribuir para estudos futuros no sistema acadêmico para compreensão do assunto, servindo como fonte de informações aos trabalhos acadêmicos relacionados à mesma área do presente estudo.

Para a organização em estudo, a cooperativa de crédito Sicredi Botucaraí/RS, a pesquisa servirá para avaliação do nível de satisfação dos seus colaboradores, auxiliar nos benefícios oferecidos e contribuir na gestão de pessoas da cooperativa.

Para a acadêmica deste estudo, o presente trabalho contribuirá para colocar em prática todo o conhecimento teórico adquirido durante a vida acadêmica interagindo com a organização cooperativa Sicredi Botucaraí/RS.

No próximo capítulo é apresentada a fundamentação teórica de assuntos relacionados ao tema do presente trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esse capítulo trata da fundamentação teórica do estudo, com pesquisas bibliográficas nas obras de autores relacionados ao tema da pesquisa. Estão relacionadas neste capítulo as definições relativas à gestão de pessoas, a cultura organizacional, processo motivacional, as teorias da necessidade, a remuneração, satisfação e benefícios.

2.1 Gestão de pessoas

A gestão de pessoas segundo Chiavenato (2010), tem o objetivo de tornar as organizações conscientes das necessidades de seus funcionários, pois sabem da importância que as pessoas têm no sucesso das organizações e manter a continuidade dos negócios, otimizando o retorno sobre os investimentos a seus parceiros e empregados. Pois, são as pessoas que podem aumentar ou diminuir as forças e fraquezas de uma organização e isso depende da maneira como elas são tratadas. Para poder alcançar os objetivos da Gestão de Pessoas é preciso que as pessoas sejam tratadas como elementos básicos para a eficácia da organização.

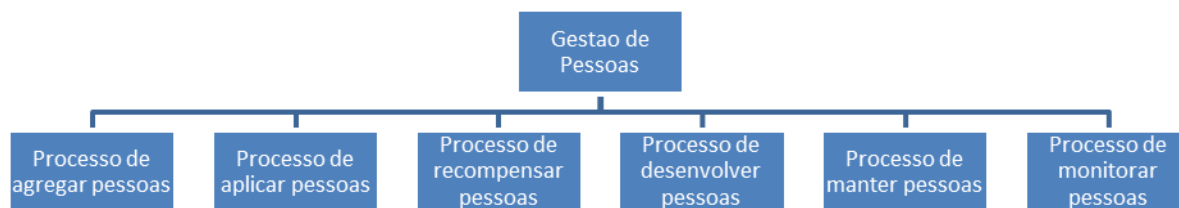
Os processos apresentados por Chiavenato (2010) são apresentados a seguir:

- **Processos de agregar pessoas** = os processos que agregam pessoas são utilizados para incluir novas pessoas na empresa, podendo ser

denominado também como processos de provisão ou suprimento de pessoas. Nesse processo estão incluídos o recrutamento e seleção de pessoas.

- **Processos de aplicar pessoas** = segundo Chiavenato (2010) os processos de aplicar pessoas são utilizados para projetar as atividades que as pessoas irão desenvolver na empresa, orientar e acompanhar o seu desempenho. Nesses processos está incluído o desenho organizacional, desenho de cargos bem como a análise e descrição dos mesmos, orientação das pessoas e a avaliação de desempenho.
- **Processos de recompensar pessoas** = Conforme Chiavenato (2010 p.16) são processos “utilizados para incentivar as pessoas e satisfazer suas necessidades individuais mais elevadas, incluem recompensas, remuneração e benefícios e serviços sociais”.
- **Processos de desenvolver pessoas** = esses processos compreendem os processos utilizados para capacitar e incrementar o desenvolvimento profissional e pessoal das pessoas. Nesses processos estão incluídos o treinamento e desenvolvimento, gestão do conhecimento e competências, aprendizagem, programas de mudança e desenvolvimento de carreiras e programas de comunicação e consonância (CHIAVENATO, 2010).
- **Processos de manter pessoas** = Chiavenato (2010) destaca que esses processos são utilizados para criar condições ambientais e psicológicas adequadas para as atividades das pessoas. Nesses processos estão inseridos a administração da cultura organizacional, clima, disciplina, higiene, segurança e qualidade de vida e manutenção de relações sindicais.
- **Processos de monitorar pessoas** = Segundo Chiavenato (2010, p. 16) esses “são os processos utilizados para acompanhar e controlar as atividades das pessoas e verificar resultados”. Estão incluídos nesses processos o banco de dados e o sistema de informações gerenciais.

Figura 1 - Os processos de gestão de pessoas



Fonte: Adaptado pela autora com base em Chiavenato (2010, p. 15).

Para Lacombe (2011), a gestão de pessoas tem fundamental importância nas organizações, pois é necessário selecionar, formar, integrar e aperfeiçoar um grupo de pessoas para trabalhar na empresa e integrar as equipes de trabalho. Cada membro deve ter conhecimento de seu papel, deverá cooperar com os demais colegas, para produzir os resultados esperados.

Segundo Ivancevich (2008), a função de gestão de pessoas não está limitada apenas a arquivamentos, à organização e à manutenção de registros. Ela está integrada na organização e exerce papel importante na identificação dos problemas de recursos humanos da empresa e também na solução dos mesmos.

Os gestores reconhecem a importância dos recursos humanos, pois são fatores que orientam as operações futuras das organizações, portanto vale lembrar que são as pessoas que executam o trabalho e criam as ideias fundamentais para a sobrevivência da organização. Todas as empresas precisam de pessoas para gerencia-las (IVANCEVICH, 2008).

Já para Gil (2001, p. 17) a “gestão de pessoas é a função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais”. O autor, ainda, revela que a expressão gestão de pessoas visa substituir administração de recursos humanos, essa mudança é devido ao fato de que a administração de recursos humanos é mais restritiva, implica a percepção das pessoas que trabalham nas organizações, já a gestão de pessoas visa designar as pessoas como cooperadores ou parceiros das organizações onde trabalham.

2.2 Cultura organizacional

Para Marras (2009), a cultura organizacional é um modelo de medida que resolveu os problemas de adaptação externa e integração interna de um grupo de pessoas, e que por ter sido considerado suficientemente eficaz foi transmitido aos demais membros a maneira correta de perceber, pensar e sentir sobre aqueles problemas.

Conforme Ivancevich (2008) a cultura organizacional refere-se a um sistema compartilhado que distingue uma organização da outra, tendo como essência o modo de como cada uma pratica os negócios, pela maneira de tratar seus clientes e funcionários. O autor descreve ainda que a cultura impacta no comportamento, produtividade e nas expectativas dos funcionários, oferecendo a comparação dos padrões de desempenho entre os empregados.

Para Banov (2008) a cultura organizacional retrata a vida das empresas e molda o comportamento das pessoas que trabalham nela. A empresa vai criando sua própria cultura ao longo do tempo de sua existência, gerando uma identidade para as pessoas que nela trabalham. Essa cultura irá revelar como os gerentes devem se portar em relação à organização e como deverá tratar seus colaboradores. A autora revela ainda que alguns elementos podem moldar a cultura. Sendo eles:

- **A filosofia da empresa** = define como as pessoas, que trabalham na organização, devem ser.
- **A estrutura da organização** = define o tipo de organização, tipo de comunicação e redes de comando.
- **Papel exercido pela liderança** = a cultura determina o que os gerentes devem prestar atenção em seus colaboradores, que comportamento que irá ser avaliado e o que irão controlar.
- **Ambiente físico, logotipo e layout** = a identificação da empresa para clientes e para os colaboradores da empresa. Também é usado para distribuição de status, tamanho do espaço físico ocupado pela pessoa,

objetos, tipos de mobilidade e tecnologia.

2.3 Clima organizacional

O clima organizacional segundo Chiavenato (apud LUZ, 2003 p. 12) relata que “é o ambiente humano dentro do qual as pessoas de uma organização fazem o seu trabalho”. O clima organizacional constitui a qualidade do ambiente organizacional que é percebida pelos funcionários da empresa e que influencia no comportamento dos mesmos.

Segundo Luz (2003), são poucas as empresas que se interessam em ouvir seus funcionários e conhecer suas expectativas profissionais e pessoais. Conforme o autor a pesquisa de clima organizacional deve ser considerada uma estratégia para identificar oportunidades de melhorias no ambiente de trabalho. Luz também revela que o clima organizacional pode ser bom, prejudicado ou ruim, bom é quando as atitudes positivas predominam tornando o ambiente de trabalho agradável, transmitindo confiança, participação, satisfação, motivação e comprometimento por parte dos funcionários. Já o clima prejudicado ou ruim é quando algumas variáveis organizacionais afetam de forma negativa o ânimo dos funcionários, gerando assim tensões, discórdias, conflitos e desinteresses para cumprimento das tarefas.

Conforme Souza (2014 p. 101) “clima pode ser entendido como a percepção dos funcionários em relação à organização em que trabalham”. Para o autor o clima organizacional pode ser algo perceptual e mutável em uma organização, podendo ser influenciado por elementos da cultura organizacional. Souza ainda revela que o clima é um dos principais fatores que determinam a qualidade de vida no trabalho.

2.4 Processo motivacional

A motivação para Ivancevich (2008) é um conjunto de atitudes que impulsiona uma pessoa a atuar na direção de determinadas metas estabelecidas. Portanto, a motivação é um estado interno que gera energia e sustenta o comportamento humano para o atingimento das metas. Para o autor, a motivação das pessoas no

trabalho tende a mudar à medida que outras atividades na vida das pessoas mudam.

Oliveira (2010) destaca que motivação é um tema interessante na área de recursos humanos, pois reflete as razões pelas quais as pessoas se comportam e do modo como elas fazem as atividades. Segundo o autor, a motivação é a força que rege as pessoas quando elas executam qualquer ato. Portanto é importante a organização saber que a motivação das pessoas é expressa pelo seu comportamento. Logo, a organização precisa avaliar a motivação ao nível dos comportamentos das pessoas propriamente ditos e dos estímulos vindos do ambiente que são capazes de provocar tais comportamentos.

Já Banov (2008) revela que existem duas abordagens onde diz que o comportamento é motivado por forças internas. A primeira é a cognitivista que parte do pressuposto que as pessoas têm opiniões, expectativas e valores adquiridos no mundo externo e são internalizados criando assim objetivos individuais direcionando os indivíduos a atingi-los. A segunda abordagem é a freudiana, essa revela que parte das motivações é do inconsciente e podem estar ligadas aos instintos e desejos do ser humano.

Para Gil (2001), as empresas precisam cada vez mais de empregados motivados, tanto individualmente como em grupos para obter melhores resultados, por isso a motivação é o principal combustível para obter a melhor produtividade da empresa. Conforme o autor, as empresas estão valorizando o comprometimento das pessoas e a motivação é a chave do comprometimento. Revela, ainda, que os gerentes devem ficar atentos a seus subordinados, devendo dispor de conhecimento e habilidades para despertar e manter a motivação no trabalho.

Segundo Vieira e Esteves (1985), quando uma necessidade é satisfeita, ela deixa de ser uma fonte de motivação para a pessoa. Não é possível saciar definitivamente uma necessidade, mas apenas por um período de tempo. Portanto, a motivação está relacionada a um período onde o comportamento do indivíduo leva a uma ação específica a fim de satisfazer as necessidades da pessoa naquele momento.

2.4.1 Teoria das necessidades

Maslow (apud MARRAS, 2009, p.34) revela que “a motivação dos indivíduos objetiva satisfazer certas necessidades que vão desde as primárias (fisiológicas) as mais simples até as mais complexas ou psicológicas (auto realização)”.

Segundo Lacombe (2011), o que motiva as pessoas são as necessidades insatisfeitas, quando uma necessidade prioritária é satisfeita outras surgem em seu lugar. As pessoas buscam satisfazer suas necessidades com o intuito de alcançar seu próprio progresso.

Para Banov (2008) a motivação é o que leva as pessoas a agirem de determinadas maneiras, agindo como um estímulo, a motivação é capaz de gerar um comportamento direcionado.

Banov (2008) descreve as necessidades apontadas por Maslow:

Necessidades fisiológicas – são as necessidades das quais o ser humano não vive sem, como por exemplo: alimentação, sede, sono, repouso, sexo e exercícios físicos. Essa necessidade já nasce com as pessoas, por isso muitas empresas oferecem cestas básicas, assistência médica com o intuito de atrair melhor mão de obra.

Necessidades de segurança – são as necessidades de proteção que as pessoas necessitam, a segurança física, segurança psíquica e segurança profissional. Essa necessidade comporta a busca de proteção contra a privação e ameaça.

Necessidades sociais – é a necessidade que as pessoas sentem de participação, afeto, amizade e amor, de ser aceito pelos grupos da sociedade em que atua e as relações interpessoais com os colegas e chefe-subordinado.

Necessidade de estima – reconhecimento e valorização, aprovação social e prestígio são os elementos dessa necessidade. As necessidades do ego que quando satisfeitas levam a autoconfiança, quando insatisfeita leva à frustração e gera sentimento de inferioridade.

Necessidade de auto - realização – é a procura do conhecimento próprio da pessoa, o seu autodesenvolvimento. Nesta necessidade está o prazer ou não pelo trabalho que a pessoa realiza.

As necessidades de Maslow são representadas por uma pirâmide.

Figura 2 - Hierarquia das necessidades segundo Maslow



Fonte: Banov, 2008, p. 69.

2.4.2 Teoria dos dois fatores

Segundo Banov (2008) essa teoria, criada pelo psicólogo Frederick Herzberg, visava estudar os fatores que envolviam a satisfação no trabalho. Essa teoria ficou conhecida como teoria dos dois fatores pelo fato de trabalhar com dois conjuntos de necessidades, uma que evita o desconforto e a outra que leva à satisfação. Sendo esses fatores os higiênicos e os motivacionais.

- **Fatores higiênicos:** São fatores externos sob controle da empresa e do ambiente de trabalho, eles não geram satisfação, mas sua ausência gera insatisfação.
- **Fatores motivacionais:** Esses são fatores internos sob controle das pessoas de acordo com o trabalho que elas realizam, esses fatores não geram insatisfação quando ausentes, mas quando estão presentes geram a satisfação. Envolvem o reconhecimento, crescimento profissional, responsabilidade e realização. Esses fatores agem como motivadores do próprio trabalho.

2.4.3 Satisfação

Para Spector (2012), a satisfação no trabalho é uma variável atitudinal que transmite como a pessoa se sente em seu trabalho, ou seja, é a extensão na qual as pessoas gostam dele, já a insatisfação é a extensão que as pessoas não gostam no trabalho. A avaliação da satisfação das pessoas no trabalho é feita através de perguntas ou questionários aplicados diretamente às pessoas.

A satisfação no trabalho resulta em um sentimento agradável que deriva da percepção de que o trabalho permite a realização de valores importantes para as pessoas, relata John e John, (2003). Os autores descrevem ainda que a insatisfação das pessoas produz elevação de custos de assistência médica, rotatividade, absenteísmo e violência no local de trabalho. Portanto, os gerentes que só estão interessados em lucros financeiros devem dar maior importância aos recursos humanos para que as consequências não sejam desastrosas.

Já Robbins (2002, p. 75) afirma que “funcionários produtivos tendem a ser funcionários felizes”. Quando a pessoa realiza um bom trabalho ela se sente bem, e quando a empresa recompensa a sua produtividade com um reconhecimento verbal ou um aumento na remuneração e probabilidade de promoção, essas recompensas aumentam o nível de satisfação com o seu trabalho. Segundo o autor, os funcionários podem expressar sua insatisfação de diversas formas, como pedir demissão, tornando-se insubordinados, furtar algo da empresa ou fugir das suas responsabilidades. Existem quatro tipos de respostas que diferem ao longo de duas dimensões: construtiva/destrutiva e ativa/passiva, são definidas da seguinte forma:

- **Saída** = Insatisfação expressa por meio de comportamento orientado a deixar a organização e buscar outro emprego.
- **Comunicação** = Insatisfação expressa por meio de tentativas para melhoria das condições, incluindo sugestões de melhorias dos problemas com os superiores e algumas formas de atividade sindical.
- **Lealdade** = Insatisfação expressa por meio de espera pela melhoria das condições, incluindo a defesa da organização às críticas externas e a crença na empresa e em seus superiores de que farão a coisa certa.

- **Negligência** = deixar as coisas piorarem, incluindo o absentéismo ou atrasos crônicos, redução de empenho e aumento do índice de erros.

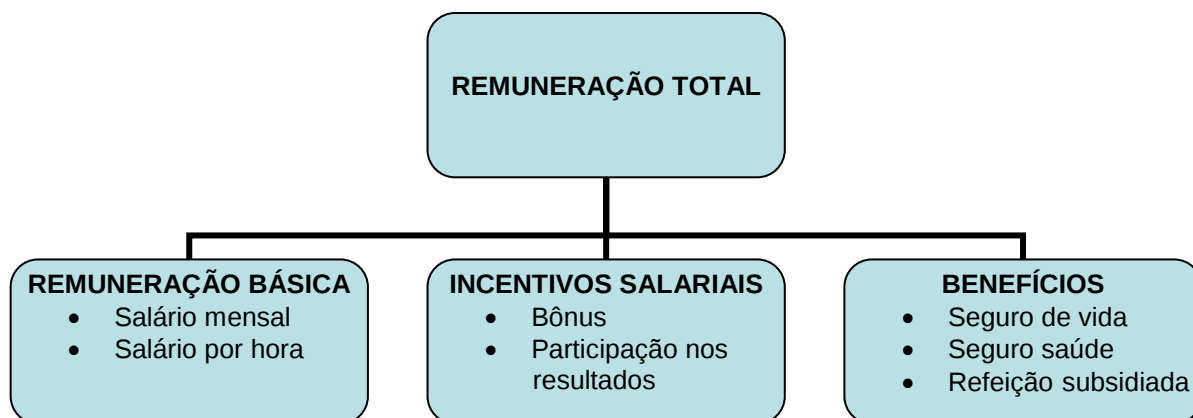
2.5 Sistema de remuneração

Segundo Lacombe (2011), os salários dos colaboradores nas organizações são destinados a satisfazer as necessidades de cada pessoa. O autor também revela que uma boa administração salarial deve ter a coerência interna entre os salários da empresa, sendo assim possível de obter uma equipe competente e motivada.

Os fatores de produção precisam ser remunerados diz Lacombe (2011), pois acredita que é através da remuneração que a empresa sente a necessidade de obter uma boa produtividade dos seus funcionários. Para o autor, se a empresa objetiva uma boa eficiência, ela precisa ter uma boa administração do sistema de remuneração, pois esse sistema é indispensável para atrair e reter profissionais e motivá-los a trabalhar em equipe.

Conforme Chiavenato (1999), a remuneração total dos funcionários de uma empresa é constituída de três elementos principais: a remuneração básica, que constitui salário mensal e ou salário por hora, os incentivos salariais, que são os bônus, participações no resultado entre outros, e os benefícios, que são os seguros de vida, seguro saúde, vale refeição e outros. A proporção de cada componente citado varia de cada organização. O autor relata também que na maioria das organizações a remuneração concedida é a remuneração básica, ou seja, salário mensal que o empregado recebe em dinheiro como pagamento de sua força de trabalho.

Figura 3 - Componentes da remuneração total



Fonte: Chiavenato, 1999, p. 221.

Marras (2009) revela que pode haver diversas definições para salários, e isso se deve à forma de como ele é aplicado e de como ele se apresenta ao empregado e ao empregador.

Quadro 1 - Definições de salários

Tipo de salário	Definição
Salário nominal	Consta na ficha de registro, carteira profissional e em todos os documentos legais.
Salário efetivo	Valor recebido pelo empregado já com os descontos de obrigações legais (INSS, IR...)
Salário complessivo	Valor inserido como parcela adicional (hora extra).
Salário profissional	Valor que está expresso na lei e destina-se especificamente a algumas profissões. Ex: médicos, engenheiros.
Salário relativo	Comparação entre os salários na mesma empresa
Salário absoluto	Valor recebido pelo empregado livre de todos os descontos.

Fonte: Marras, 2009, p. 92.

Para Chiavenato (2009) os salários descritos na tabela acima são os salários diretos que a organização paga aos empregados, ou seja, é a retribuição em dinheiro paga pelo empregador ao empregado em função do cargo ocupado e dos serviços prestados.

Segundo Marras (2009) é importante que uma organização tenha um profissional responsável e com papel bem definido na organização para administrar o programa de remuneração.

2.6 Benefícios

Para Chiavenato (2010) benefícios “são algumas regalias e vantagens concedidas pelas organizações, à título de pagamento adicional dos salários à totalidade ou a parte de seus funcionários”. Segundo o autor, os benefícios se originaram pela preocupação das empresas em reter as pessoas e reduzir a rotatividade, principalmente nas organizações onde as atividades eram desenvolvidas em condições rudes. Já na atualidade, os benefícios são avaliados e discutidos quanto aos seus propósitos, além disso, os benefícios influenciam diretamente na qualidade de vida dos funcionários de uma empresa.

Marras (2009, p. 9) conceitua benefícios como “o conjunto de programas ou planos oferecidos pela organização como complemento ao sistema de salários”. O somatório desses programas e planos compõe a remuneração do empregado. O autor, ainda, revela que o programa de benefício atende os objetivos da organização e dos indivíduos. Os objetivos da organização são alcançados quando a empresa atende as necessidades básicas, tornando a empresa mais competitiva. Já os objetivos dos indivíduos parte de as empresas saberem o que for melhor para seus funcionários, oferecendo ao trabalhador o mínimo de qualidade de vida como alimentação e assistência médica como parte da remuneração.

Já Lacombe (2011) revela que os benefícios não são obrigatórios a serem oferecidos pela empresa, ele é concedido por livre e espontânea vontade da empresa.

Para Oliveira (2006), os benefícios oferecidos pelas empresas têm como resultado atrair e manter melhor mão de obra, flexibilizar a legislação trabalhista e previdenciária imposta pelo governo, suprir as exigências dos sindicatos por meio de acordos coletivos, atrair o interesse de pessoas que procuram empresas com serviços e benefícios que atendam as suas necessidades, fornecer os benefícios para que as empresas tenham a dedução tributária dos impostos atribuídos e estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores proporcionando conforto, segurança e desempenho eficiente.

Benefícios são facilidades, vantagens e serviços que as empresas oferecem

aos funcionários poupando-lhes esforços e preocupações, conforme Chiavenato (2010) os benefícios melhoram a qualidade de vida tanto no trabalho quanto fora dele. O autor define alguns tipos de benefícios sociais, sendo os benefícios legais, que são benefícios exigidos pela legislação trabalhistas e sindicatos, e os benefícios espontâneos que são os benefícios concedidos por liberdade pelas empresas para seus funcionários.

Quadro 2 - Tipos de benefícios sociais

Benefícios legais	Benefícios espontâneos
13° salário	Gratificações
Férias e abono de férias	Planos de empréstimos
Aposentadoria por tempo de serviço ou por invalidez	Serviço social
Assistência médico - hospitalar	Refeitório
Auxílio doença	Transporte
Salário família	Assistência médico-hospitalar
Salário maternidade	Previdência privada ou plano de complementação de aposentadoria
Adicional de horas extras	Planos de seguro de vida em grupo
Adicional por trabalho noturno	Planos recreativos
Seguro de acidentes de trabalho	Estacionamento gratuito e privativo dos funcionários
Auxílio refeição	Convênio ou cooperativa de gêneros alimentícios
Auxílio transporte	Agência bancária no local de trabalho

Fonte: Adaptado pela autora com base em Chiavenato (2010, p. 111).

Chiavenato ainda reforça os principais benefícios oferecidos pelas empresas:

- Transporte= a empresa pode oferecer veículos para cada funcionário de certo nível hierárquico que fica sob seus cuidados, incluindo manutenção, combustível e seguro do veículo. Para os demais funcionários da empresa o transporte é oferecido em forma de linhas de ônibus, podendo o custo ser totalmente ou parcialmente assumido pela empresa.
- Alimentação= esse programa pode ser variado, podendo incluir refeitórios nas organizações, como também a opção do funcionário ganhar o vale-refeição para ser utilizado em qualquer restaurante próximo das instalações da empresa.
- Assistência médico-hospitalar= esse benefício pode ser direcionada ou de

livre escolha. Poderá em alguns casos ter a revisão médica completa e anual para o empregado, ocasionalmente cobertura total ou parcial de despesas farmacêuticas, podendo ser complementado com ambulatórios dentro das empresas para prestar serviços médicos em caso de acidentes de trabalhos. As empresas também podem oferecer o seguro-saúde aos funcionários.

- Assistência odontológica= oferecida por meio de consultórios na própria empresa ou por convênios com entidades especializadas externas, sendo custeada totalmente ou parcialmente pela organização.
- Seguro de vida em grupo= o seguro de vida em grupo é mais barato que o seguro de vida individual, envolve seguro de acidentes pessoais, e a empresa escolhe se custeia total ou parcial.
- Planos de empréstimo pessoal= espécie de assistência financeira da empresa ao seu pessoal, há uma diversidade de opções que vai desde planos simples de estudo de casos individuais com reembolsos com ou sem juros até planos mais sofisticados que envolvem valores maiores, prazos mais dilatados do reembolso. Esses benefícios quase sempre são administrados pelo serviço social da empresa.
- Serviço social= benefícios oferecidos para todas as pessoas por intermédio de assistentes sociais e envolvem três níveis, sendo eles a solução de casos e problemas individuais, pesquisas sociais para identificar as causas dos problemas e soluções mais amplas.
- Assistência jurídica= é a oferta de assessoria jurídica gratuita por meio de corpo de advogados da própria empresa para o atendimento a problemas legais enfrentados pelo pessoal.
- Planos de seguridade social ou de complementação de aposentadoria= são os planos destinados a assegurar uma vida mais segura para as pessoas a partir do momento de seu desligamento da empresa por motivos de aposentadoria. Os planos de seguridade social podem incluir ou não o seguro de vida do titular, extensão de pensão vitalícia para viúva

no caso de falecimento antecipado do titular, ou depois da concessão do benefício.

- Grêmio ou clube= oferece uma forma de recreação e divertimento, oferecendo lazer e descontração ao seu quadro de pessoal, seja nos intervalos ou depois do expediente. Envolve sala de jogos, salas de leituras, esportes entre outros de acordo com o que a empresa pretende oferecer para o lazer dos funcionários.

Todos os benefícios listados são de cunho protecional e assistencial, a fim de atender as necessidades primárias dos funcionários (CHIAVENATO, 2009).

Para Marras (2011) os planos de benefícios espontâneos são oferecidos pela empresa por vontade própria, com objetivo de atender as necessidades dos empregados e tornar a remuneração atrativa e competitiva no mercado de trabalho. Entre os benefícios espontâneos oferecidos pelas empresas além dos que já foram citados anteriormente encontram-se os empréstimos subsidiados, viagem de recreio cota de clube, subsídio à educação (pagamento parcial ou total de estudos em escolas e universidades), assistência social e psicológica ao empregado e família e reembolso alimentação.

No próximo capítulo são apresentados os procedimentos metodológicos utilizados nessa pesquisa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo descreve a metodologia utilizada para elaboração do presente trabalho, apresenta os procedimentos de coleta de dados, o sujeito de pesquisa, assim como o tratamento dos dados coletados e a limitação do estudo.

3.1 Tipo de pesquisa

Para Andrade (2003), as pesquisas são procedimentos sistemáticos, baseados no raciocínio lógico que objetiva encontrar soluções para os problemas propostos através de métodos científicos. A autora relata ainda que os tipos de pesquisas podem se classificar de várias formas, conforme o enfoque de cada pesquisa.

Conforme Vergara (2007), o leitor deve ser informado sobre o tipo de pesquisa que foi realizada no estudo, bem como sua conceituação e justificativa.

Quanto ao tipo de pesquisa, no estudo foi realizada a pesquisa exploratória e descritiva quanto aos objetivos, quanto a natureza a pesquisa é quantitativa e quanto aos procedimentos técnicos a pesquisa é bibliográfica.

A seguir é relatado como foi realizada a pesquisa, assim como as técnicas que foram utilizadas.

3.2 Definição da pesquisa quanto aos objetivos

Para Chemin (2012) a pesquisa pode se dar de vários métodos, sendo eles, exploratória, descritiva e causal ou explicativa.

Segundo Andrade (2003), a pesquisa exploratória é a primeira parte do projeto, pois a pesquisa exploratória proporciona maiores informações sobre o assunto, facilita a delimitação do tema e defini os objetivos.

Para Cervo et al. (2007, p. 63) a pesquisa exploratória “realiza descrições precisas da situação e quer descobrir as relações existentes entre seus elementos componentes”. Os autores relatam ainda que na pesquisa exploratória não precisa elaboração de hipóteses a ser testadas no trabalho, defini os objetivos e busca as informações sobre determinados assuntos em estudo. Esse tipo de pesquisa tem como objetivo analisar os fenômenos ou obter uma nova percepção dele e descobrir novas ideias. Nesse tipo de pesquisa requer um planejamento flexível que possibilite a consideração dos mais diversos aspectos de um problema, quando há pouco conhecimento sobre o problema a ser estudado recomenda-se usar esse tipo de pesquisa.

Na pesquisa descritiva os fatos são observados, registrados, analisados classificados, e interpretados, sem a interferência do pesquisador. A característica dessa pesquisa é a técnica padronizada da coleta de dados através de questionários e observação (ANDRADE, 2003).

Na pesquisa descritiva, para Cervo et al. (2007) os fatos são observados, registrados e analisados sem ser manipulados, procura descobrir a frequência com que um fenômeno ocorre.

Neste trabalho foi utilizada em primeiro momento a pesquisa exploratória, buscando informações relativas ao assunto, e a pesquisa descritiva, pois houve a necessidade de coleta de dados através de questionário elaborado pela pesquisadora, com intuito de obter informações relevantes com o estudo em questão.

3.3 Definição da pesquisa quanto à natureza da abordagem

Para Marconi e Lakatos (2010), o método da abordagem se caracteriza por ter uma abordagem ampla, tendo um nível de abstração mais elevado dos fenômenos da natureza e da sociedade.

Segundo Chemin (2012) a pesquisa pode ser abordada de três formas, qualitativa, quantitativa ou a mistura das duas, quanti-qualitativa ou quali-quantitativa.

Para Gonçalves e Meirelles (apud CHEMIN, 2012), a pesquisa qualitativa trata da investigação de valores, atitudes, percepções e motivação do público pesquisado, com o objetivo de compreendê-lo em profundidade, não se preocupando com dados estatísticos.

Já a pesquisa quantitativa, segundo Malhotra (apud CHEMIN, 2012), tem o objetivo de quantificar os dados de uma pesquisa e generalizar os resultados da amostra para a população-alvo. A coleta de dados é estruturada, com análise estatística dos dados.

Por último, a pesquisa quali-quantitativa ou quanti-qualitativa, Chemin (2012) revela ser importante destacar que uma pesquisa pode utilizar os dois procedimentos. Assim, uma pesquisa que tiver o delineamento integrado, combinando os dados qualitativos e quantitativos em uma única investigação, pode ser positiva, pois as duas abordagens possuem aspectos fortes e fracos que podem se completar.

A pesquisa é de caráter quantitativo, pois buscou identificar as características do público alvo onde os dados coletados foram analisados estatisticamente, bem como avaliação das percepções dos respondentes.

3.3.1 Definição de pesquisa quanto aos procedimentos técnicos

Os procedimentos segundo Andrade (2003) estabelecem a distinção entre pesquisa de campo e de fontes, ou seja, bibliográficas e documentais. Enquanto a

pesquisa bibliográfica utiliza fontes secundárias, a pesquisa documental se baseia em documentos primários. Já a pesquisa de campo é baseada na observação dos fatos, utilizando técnicas específicas como a observação, formulários e as entrevistas.

Para Chemin (2012) é importante delinear o caminho percorrido na coleta de dados da pesquisa, mostrando o desenvolvimento com base nos procedimentos técnicos de coleta e análise de dados.

Para Cervo et al. (2007) a pesquisa bibliográfica é utilizada para levantamento de dados para fundamentação teórica. Os autores revelam que esse tipo de pesquisa procura conhecer e analisar as contribuições culturais ou científicas de um problema através de livros, artigos, dissertações e teses.

A pesquisa de *survey* segundo Gil (apud CHEMIN, 2012) se constitui pela interrogação direta das pessoas, para obter conhecimento sobre o assunto estudado e depois mediante análise quantitativa, se obter as conclusões relacionadas aos dados coletados.

Conforme Lima (2008), o método de pesquisa *survey* é atualmente o que melhor representa as características da pesquisa quantitativa, pois realiza a pesquisa de campo no qual a coleta de dados é feita através de aplicação de questionários, respeitando escalas de medidas junto a uma amostra estatisticamente representativa da população. Segundo o autor, esse método corresponde a levantamento da amostra em que o pesquisador necessita coletar dados que quando registrados, selecionados e processados permitem a realização da descrição, interpretação e análise comparativa capazes de legitimar explicações de acordo com fatos, atitudes e comportamentos.

O presente trabalho teve como procedimentos técnicos a pesquisa bibliográfica, para levantamento de informações, bem como levantamento de dados na fundamentação teórica. A pesquisa também foi elaborada através do método de pesquisa *survey*, pois a coleta de dados deu-se por aplicação de questionário ao público alvo do estudo, a fim de obter as informações necessárias através de perguntas referentes à satisfação dos colaboradores com os benefícios que a cooperativa oferece.

3.4 População alvo do estudo

Vergara (2007) define população não como um número de habitantes de um local, mas sim um conjunto de elementos com as características adequadas que serão objetos do estudo. População amostral é parte do universo escolhido por algum critério de representatividade.

Segundo Chemin (2012) a população envolve informações sobre o universo que será investigado, a população e a amostra devem conter informações sobre o universo que será investigado. A população envolve a totalidade dos elementos, sujeitos e objetos que possuem informações relevantes para o estudo. Já a amostra refere-se a apenas uma parte da população do estudo que preenche duas exigências, a representatividade e a proporção. A autora revela ainda que a amostra pode ser obtida com uma técnica de amostragem, podendo ser probabilística e não-probabilística, sendo a probabilística quando a unidade de amostra da população tem uma probabilidade conhecida. Já na amostra não-probabilística os elementos da amostra são compostos de forma intencional, acidental e não garantem certeza quanto a representatividade do universo.

A amostra pode ser probabilística e não-probabilística, para Marconi e Lakatos (2010) a amostra é uma parcela que convém com o objetivo do estudo, é selecionada do universo (população), ou seja, um subconjunto do universo.

A pesquisa foi realizada com a população total da cooperativa, ou seja, com os 167 colaboradores da Sicredi Botucaraí com sede localizada em Soledade. Portanto a população alvo do estudo foram os colaboradores da cooperativa de crédito Sicredi Botucaraí R/S, presentes nas unidades de atendimento e SUREG, pessoas estas que recebem os benefícios da cooperativa e tenham mais de seis meses de contratação na empresa, ficando de fora do estudo o presidente e vice-presidente da cooperativa, bem como o diretor executivo, o diretor de operações e o diretor de negócios, assim como os estagiários e jovens aprendizes, pois esses não recebem os mesmos benefícios que os colaboradores contratados, não se

enquadrando no problema de pesquisa deste trabalho.

3.5 Plano de coleta de dados

Segundo Marconi e Lakatos (2010), para obter os dados de uma pesquisa, pode se utilizar três procedimentos, pesquisa documental, pesquisa bibliográfica e contatos diretos. O estudo exploratório deve-se a dois aspectos, sendo eles documentos e contatos diretos. Os principais documentos são os primários e os secundários, onde os primários são dados levantados por pesquisas, arquivos particulares, dados que a pessoa pesquisa. Já os dados secundários são documentos já existentes como obras literárias.

Já para Andrade (2003), a coleta de dados é uma etapa importante da pesquisa, depois dos dados coletados, eles serão elaborados, analisados, interpretados e representados graficamente, ao final será feita a discussão dos resultados com base na análise e interpretação dos dados coletados.

A coleta de dados teve início em 11 de setembro com término em 29 de setembro, quando foi aplicado o questionário para os colaboradores da cooperativa. O questionário foi enviado para o gerente de cada unidade de atendimento, por malote interno da cooperativa. Junto com o questionário foi enviado um informe (APÊNDICE A) explicando do que se tratava e como cada gerente deveria proceder com os questionários. Também foi enviado um e-mail para todos os colaboradores avisando que iriam receber o questionário e ressaltando a importância da participação de todos. Os 119 questionários respondidos, foram retornados para a pesquisadora fazer o tratamento dos dados coletados.

3.5.1 Instrumento de coleta de dados

Para Cervo et al. (2007), os instrumentos de coleta de dados são entrevista, questionário e formulário. Para aplicar a entrevista e o formulário, o informante tem que contar com a presença do pesquisador para registrar as informações. Já para o questionário não precisa da presença do pesquisador, e sim, o questionário deverá

ser preenchido pela pessoa que fornece a informação.

Conforme Andrade (2003) os instrumentos são os meios pelo qual se aplica as técnicas selecionadas. Os instrumentos de uma pesquisa são exclusivamente dela, pois atendem as necessidades do caso estudado, e em cada estudo que se pretende realizar, precisa proceder aos instrumentos adequados para o tipo de pesquisa. A autora relata que o questionário é um conjunto de perguntas que o informante responde sem que o pesquisador esteja presente, já o formulário precisa da presença do pesquisador para responder as perguntas.

Para Marconi e Lakatos (2009) o questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. A elaboração do questionário requer a observância precisa, aumentando assim a eficácia e sua validade. Conforme os autores, o questionário deve ser limitado em extensão e em finalidade, se for longo causa fadiga, se for curto corre o risco de não oferecer informações suficientes, devendo conter de 20 a 30 perguntas e demorar em torno de 30 minutos para ser respondido, variando de acordo com o tipo de pesquisa e dos informantes.

As perguntas podem ser classificadas em três categorias revela Marconi e Lakatos (2009), perguntas abertas, fechadas e de múltipla escolha. Perguntas abertas permitem ao informante responder livremente emitindo opinião própria. As fechadas, também denominadas limitadas são aquelas que o informante escolhe sua resposta entre duas opções: sim e não. Já a de múltipla escolha são perguntas fechadas, mas que apresentam uma série de possíveis respostas, abrangendo várias facetas do mesmo assunto.

Foi aplicado um pré-teste do questionário a quatro colaboradores da cooperativa a fim de verificar se havia clareza nas questões estabelecidas. Depois de aplicado o pré-teste verificou-se que havia alguns benefícios que não estavam listados no questionário como o auxílio educação e uniformes. Em relação às questões todas foram respondidas, não havendo dúvidas referentes às mesmas. Conforme Chemin (2012) o pré-teste é a utilização do instrumento para uma pequena amostra de informantes, a fim de verificar se as questões estão claras e se são úteis para as informações desejadas para o estudo.

Nesta pesquisa, o instrumento de coleta de dados foi o questionário de múltipla escolha com escala Likert (1 - Discordo totalmente; 2 - discordo; 3 – indiferente; 4 – concordo; 5 – concordo totalmente). Segundo Vieira (2009) essa escala serve para levantamento de dados, flexibilizando o questionário tornando a tarefa do participante mais agradável.

A escala *likert* são exemplos de perguntas intervalares segundo Mascarenhas (2012), chamada de *likert* em homenagem ao cientista social Rensis Likert, essa escala normalmente apresenta cinco possibilidades de respostas que variam de discordo totalmente até concordo totalmente.

O questionário foi dividido em blocos, visto que o bloco A delimitou o perfil dos respondentes com seis questões, no bloco B dividido em 2 temas: a importância das necessidades humanas (11 questões); benefícios sociais percebidos (15 questões). Ao final uma questão sobre os benefícios não oferecidos pela empresa que os colaboradores acham interessante que a cooperativa oferecesse.

3.5.2 Plano de análise dos dados

As autoras Marconi e Lakatos (2012) relatam que uma vez manipulados os dados e os resultados obtidos, pode ser realizada a análise e a interpretação dos mesmos, tomando o cuidado de constituir-los ao objetivo da pesquisa. Conforme as autoras descrevem ainda que a análise dos dados é a tentativa de evidenciar as relações existentes entre os fatores estudados e outros fatores.

Segundo Vergara (2007) a análise dos dados é a parte que se explica para o leitor como se pretende tratar os dados coletados, justificando qual o tratamento adequado aos propósitos da pesquisa. Os objetivos da pesquisa são alcançados com a coleta, o tratamento e interpretação dos dados.

Para Chemin (2012) a análise dos dados, objetiva classificar os dados coletados, buscando respostas pretendidas pela pesquisa.

Os dados foram levantados pela aplicação de questionário, sendo realizada a sua interpretação utilizando o *software* Excel na elaboração de gráficos e

quantificação dos dados posteriormente e transformados em informações para os gestores da empresa.

3.6 Limitações do método

Para Vergara (2007), todo método tem possibilidades e limitações, pode-se explicitar as limitações da pesquisa antecipadamente ao leitor, fazendo com que as críticas do leitor sejam explicadas.

Conforme Marconi e Lakatos (2010), o questionário possui algumas desvantagens, sendo a porcentagem baixa de questionários respondidos, dificuldade de compreensão por parte do informante sendo impossível de esclarecer as dúvidas.

Consideram-se algumas limitações do estudo em relação ao questionário aplicado, visto que o questionário foi mandando por meio de malotes, portanto não tem como saber se o(a) colaborador(a) respondeu o questionário individualmente e com sinceridade.

Na coleta de dados, os questionários mandados demoraram a ser devolvidos, portanto nem todos os questionários foram respondidos, alguns voltaram em branco, devido à ausência do colaborador para responder ou pelo fato de não se sentirem a vontade em participar do estudo, sendo assim desconsiderados na análise dos dados.

Outra limitação do questionário foi à forma de envio dos questionários, por terem sido mandados para cada gerente de unidade, os respondentes podem ter ficado com receio de que os gerentes olhassem as respostas, obtendo um índice elevado de não respondentes e de indiferentes nas questões propostas no questionário.

Vale ressaltar também a limitação das perguntas do questionário, podendo ter confundido os colaboradores na hora de responder a pergunta de número 18, que pedia se o respondente concordava em trocar de empresa se outra oferecesse mais benefícios que a cooperativa, houve muitos respondentes que assinalaram

indiferentes nessa questão.

Alguns colaboradores não puderam participar da pesquisa, por serem estagiários e jovens aprendizes, não se enquadram no problema de pesquisa. Já outros colaboradores também não puderam responder os questionários devido ao período de férias e licenças do trabalho.

O próximo capítulo apresenta a caracterização da empresa.

4 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

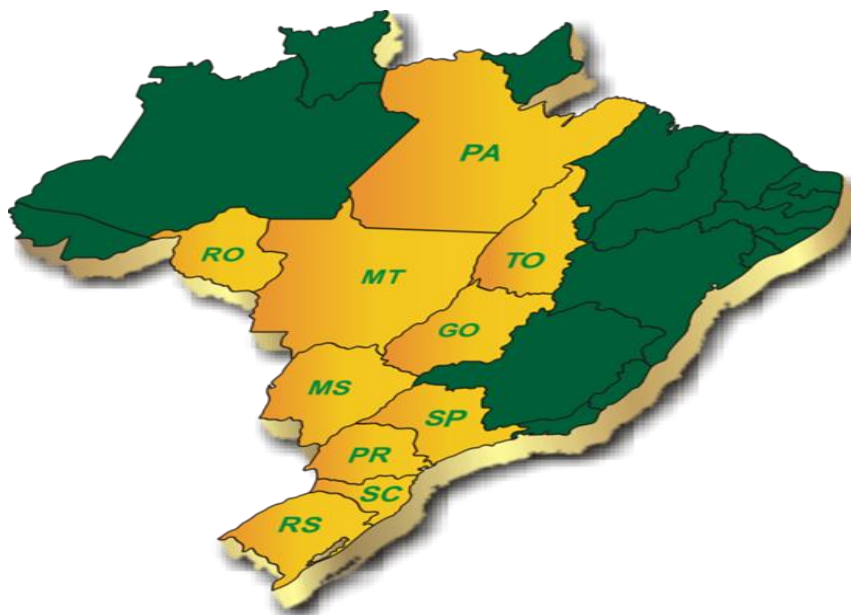
Neste capítulo foi apresentado a caracterização da empresa, o histórico, missão, visão e valores, assim como os benefícios que a cooperativa oferece até o momento.

4.1 Histórico da empresa

A primeira cooperativa de crédito no Brasil foi constituída em 1902 no município de Nova Petrópolis RS pelo religioso suíço Theodor Amstad.

Em nível nacional a cooperativa Sicredi é uma instituição financeira com mais de 2,5 milhões de associados distribuídos por 11 estados no país, entre eles Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná, São Paulo, Mato Grosso do Sul, Mato Grosso, Tocantins, Pará, Rondônia e Goiás, recentemente o sistema Sicredi foi implantado no estado do Rio de Janeiro.

Figura 4 - Mapa do Brasil



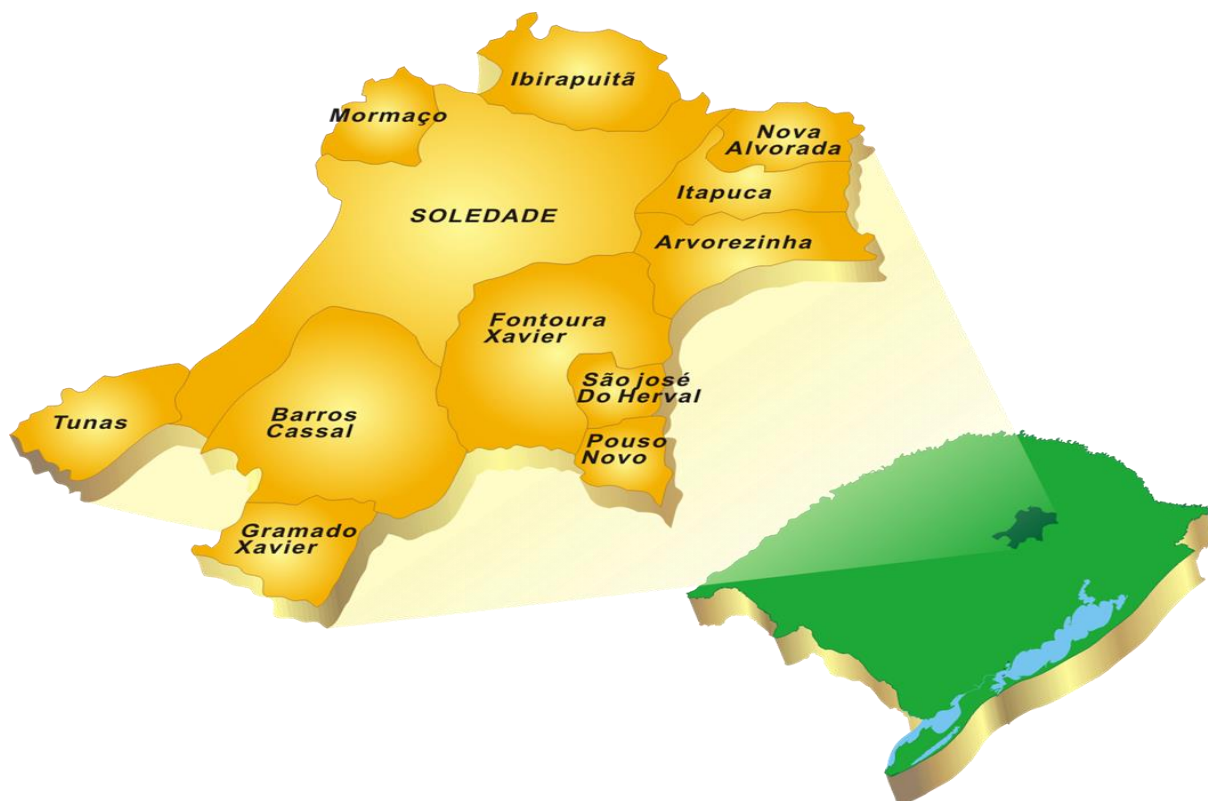
Fonte: Adaptada pela autora com base no portal corporativo do Sicredi.

A Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados Sicredi Botucaraí RS foi fundada em 03 de outubro de 1981, designada primeiramente como Cooperativa de Crédito Rural Botucaraí - Sicredi Botucaraí, naquela época reuniram-se 22 produtores rurais de Soledade organizados pela Coagrisol (cooperativa agroindustrial de Soledade) e fundaram a Crediagro (crédito agropecuário), cooperativa essa que surgiu para atender as necessidades e criar uma ferramenta que facilitasse a obtenção de crédito para os produtores da região.

Em 1992 acontece a unificação da cooperativa de crédito rural Crediagro ao sistema Sicredi, formando assim a Sicredi Botucaraí RS com sede no município de Soledade.

Atualmente a Cooperativa Sicredi Botucaraí conta hoje com 14 unidades de atendimento espalhados por 12 municípios como já foi mencionado neste estudo, sendo eles Soledade, Arvorezinha, Itapuca, Nova Alvorada, Ibirapuitã, Mormaço, Tunas, Barros Cassal, Pouso Novo, Fontoura Xavier, São José do Herval e Gramado Xavier como pode ser observado no mapa abaixo.

Figura 5 - Mapa do Rio Grande do Sul



Fonte: Adaptada pela autora com base no portal corporativo do Sicredi.

4.2 Missão

A missão do Sicredi é “como um sistema cooperativo, valorizar o relacionamento, oferecer soluções financeiras para agregar renda e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos associados e da sociedade”.

4.3 Visão

O Sicredi tem como visão ser reconhecido pela sociedade como instituição financeira cooperativa, comprometida com o desenvolvimento econômico e social dos associados e das comunidades, com crescimento sustentável das cooperativas, integradas em um sistema sólido e eficaz.

4.4 Valores

Entre os valores da cooperativa estão:

- A preservação irrestrita da natureza cooperativa do negócio;
- Respeito à individualidade do associado;
- Valorização e desenvolvimento das pessoas;
- Preservação da instituição como sistema;
- Respeito às normas oficiais e internas;
- Eficácia e transparência na gestão.

4.5 Benefícios

Em nível nacional a cooperativa oferece vários benefícios, sendo eles:

- Auxílio alimentação se destina à compra de gêneros alimentícios de sua própria escolha, visando contribuir para uma qualidade nutricional apropriada para os colaboradores e seus familiares, o auxílio é disponibilizado por meio de crédito mensal do valor estipulado pela cooperativa em um cartão específico para esse benefício.
- Auxílio educação, esse benefício tem o objetivo de ampliar os conhecimentos sobre a cultura, os processos, métodos e técnicas utilizadas no mercado. Os colaboradores podem solicitar o auxílio educação depois de dois anos de carteira assinada na cooperativa.
- Auxílio refeição, benefício oferecido para as refeições diárias do colaborador, contribui para a qualidade nutricional e para a saúde do colaborador. Esse benefício é disponibilizado através de cartão magnético que pode ser usado em restaurantes no horário de almoço dos colaboradores.
- Reembolso creche, benefício esse que é destinado para os colaboradores

que possuem filhos com até 6 anos e 11 meses de idade que não estejam cursando ensino fundamental, esse benefício possibilita o reembolso das despesas com creche para os filhos, pré-escolas ou contratação de babás.

- Assistência médica, que destina os cuidados médicos preventivos ao colaborador, oferecendo cobertura de serviços médicos e hospitalares em uma ampla rede de atendimentos credenciadas a Unimed (sociedade cooperativa de trabalho médico).
- Assistência odontológica, onde se destina os cuidados preventivos da saúde bucal do colaborador.
- Auxílio doença é o complemento ao valor pago pela Previdência Social em caso de afastamento do colaborador por doença ou acidente, concedido quando o colaborador estiver recebendo do INSS (Instituto Nacional do Seguro Social) valor menos que o recebido na última remuneração.
- A previdência privada é um sistema de acumulação complementar ao sistema de Previdência Social, auxilia na obtenção de renda vitalícia garantindo a qualidade de vida no futuro para o colaborador.
- Reembolso filho especial, este benefício contempla o colaborador que possui filhos portadores de necessidades especiais, não tem limite de idade para essa concessão.
- Reembolso funeral, este benefício contribui para despesas com funeral de colaboradores, cônjuge, filhos e tutelados.
- Seguro de vida é o benefício que visa garantir a tranquilidade e proteção em caso de morte ou invalidez permanente do colaborador e de seu cônjuge.
- Vale transporte é o benefício que dá direito do trabalhador no qual o empregador antecipa e custeia parte das despesas ao colaborador para seu deslocamento da residência para o trabalho e vice-versa nos meios de transportes públicos.

- Sempre bem é o benefício que oferece assistência profissional e confidencial quando há problemas pessoais que comprometam a vida dos colaboradores em casa e no trabalho. Nesse benefício está disponibilizado o serviço de orientação especializado ajudando em assuntos sociais, psicológicos, jurídicos e financeiros do dia a dia.

Figura 6 – Benefícios do Sicredi

INICIAL MEUS DADOS Bem-vindo, Vanessa Borba da Silva ,! Sair	
MEUS DADOS	Meus benefícios
BENEFÍCIOS ASSISTÊNCIA MÉDICA ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO AUXÍLIO EDUCAÇÃO AUXÍLIO REFEIÇÃO COMPLEMENTO AO AUXÍLIO-DOENÇA OU AUXÍLIO-ACIDENTÁRIO PREVIDÊNCIA PRIVADA REEMBOLSO CRECHE REEMBOLSO FILHO ESPECIAL REEMBOLSO FUNERAL SEGURO DE VIDA VALE TRANSPORTE SEMPRE BEM	O Programa de Benefícios Sicredi é oferecido para os colaboradores como mais uma forma de retribuir o trabalho dedicado e importante para o sucesso do negócio cooperativo. Entenda mais sobre cada benefício oferecido pelo programa no menu ao lado. Quais os objetivos do Programa de Benefícios? • Padronizar e direcionar as políticas e critérios de gestão de benefícios em todas as empresas do Sistema; • Otimizar os investimentos em benefícios; • Atender às necessidades dos colaboradores; • Aumentar a percepção dos colaboradores sobre os investimentos realizados em benefícios e ampliar a visão de remuneração total. Quem tem direito a usufruir os benefícios? Todos os colaboradores. E, de acordo com a prática de cada entidade do Sicredi, alguns benefícios também podem ser extensivos aos seus dependentes. Abaixo seguem os dependentes que podem usufruir os benefícios: • Cônjuge ou companheiro (a), mediante apresentação de documento comprovando união estável; • Filhos e tutelados (solteiros) até 18 anos incompletos; • Filhos e tutelados (universitários solteiros) até 24 anos incompletos; • Filhos e tutelados inválidos de qualquer idade.

Fonte: Ferramenta Por Você no portal corporativo.

Dentre os benefícios disponíveis no sistema, a Sicredi Botucaraí oferece para seus colaboradores os benefícios como a assistência médica, auxílio alimentação, auxílio educação, seguro de vida, previdência privada, auxílio creche e sempre bem.

Além dos benefícios citados, existem alguns benefícios que não estão no quadro acima, mas foram citados no pré-teste aplicado a quatro colaboradores, sendo a disponibilização de uniformes personalizados para seus colaboradores trabalharem confortavelmente, e também a participação nos lucros e resultados da cooperativa.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados os resultados e as análises da pesquisa realizada na cooperativa Sicredi Botucaraí/RS em relação à satisfação dos colaboradores com os benefícios que recebem da cooperativa.

Os questionários foram enviados para os 167 colaboradores efetivos que trabalham na cooperativa, sendo que retornaram 119 questionários respondidos, que representa 71 % dos colaboradores que participaram da pesquisa.

O restante dos questionários, totalizando 48 que não retornaram, pode ter ocorrido pelo fato de os colaboradores estarem usufruindo férias, em licenças do trabalho e ainda não se sentirem à vontade para responder o questionário.

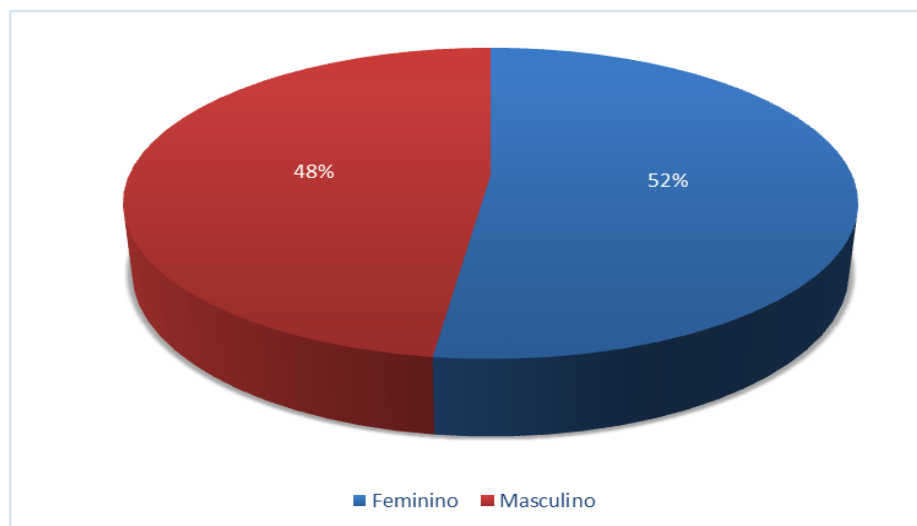
A escala de respostas utilizadas no bloco B do questionário que se referem às necessidades e benefícios foram: 1 - Discordo totalmente; 2 - discordo; 3 – indiferente; 4 – concordo; 5 – concordo totalmente. Já na questão de benefícios mais importantes foi utilizada a escala de nenhuma importância, pouca importância, média importância e muita importância.

A seguir são apresentadas as análises da pesquisa, ilustradas em gráficos para melhor compreensão dos resultados obtidos.

5.1 Perfil dos respondentes

Para a análise do perfil dos respondentes foram utilizadas as variáveis: a) sexo, b) idade, c) escolaridade, d) tempo de organização, e) função e f) estado civil. Os aspectos dos respondentes estão representados nos gráficos e tabelas a seguir.

Gráfico 1- Sexo dos respondentes



Fonte: Elaborada pela autora.

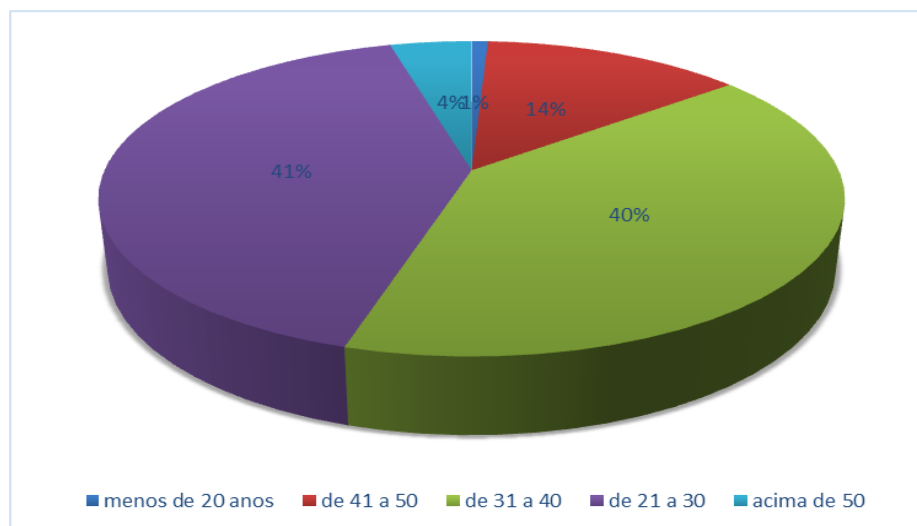
Tabela 1 - Sexo dos respondentes

Sexo	Frequência	Percentual (%)
Feminino	62	52,10
Masculino	57	47,90
Total	119	100,0

Fonte: Elaborado pela autora.

Analisando os resultados da pesquisa referente ao sexo dos respondentes, pode-se observar que há um equilíbrio entre homens e mulheres que trabalham na cooperativa. Como podemos observar no gráfico, a representação feminina é de 52%, enquanto que a masculina fica em 48%.

Gráfico 2 – Idade dos respondentes



Fonte: Elaborado pela autora.

Tabela 2 - Idade dos respondentes

Idade	Frequência	Percentual (%)
Menos de 20 anos	1	0,84
De 21 a 30	49	41,18
De 31 a 40	48	40,34
De 41 a 50	16	13,45
Acima de 50	5	4,20
Total	119	100,0

Fonte: Elaborado pela autora.

Analisando a faixa etária dos respondentes, podemos observar que a maioria dos colaboradores é um público jovem, compreendendo em torno de 81% dos respondentes, com aproximadamente 40% para cada uma das faixas de 21 a 30 anos e 31 a 40 anos. O restante dos colaboradores tem entre 41 a 50 anos que representa 14%, com menos de 20 anos uma representação bem baixa com apenas 1%, o que significa apenas um colaborador, e acima de 50 anos apenas 5 colaboradores, com representatividade de 4%.

Gráfico 3 - Escolaridade dos respondentes



Fonte: Elaborado pela autora.

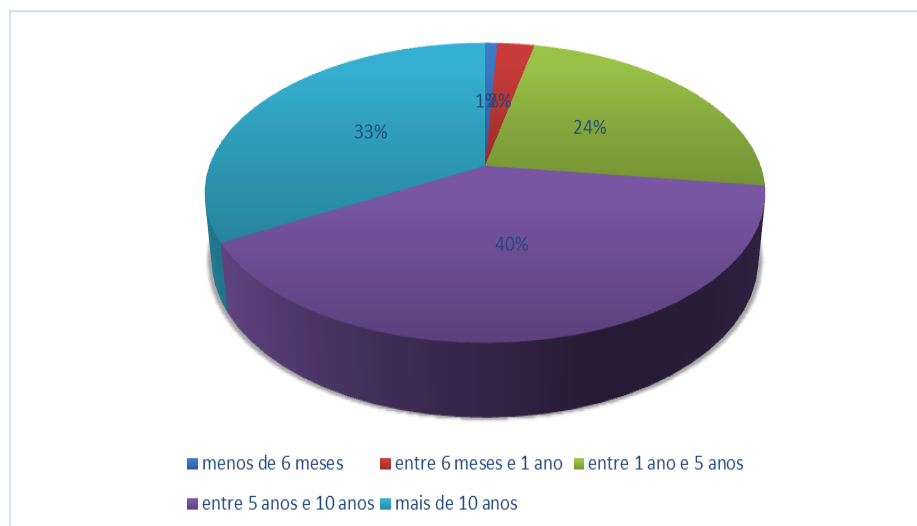
Tabela 3 - Escolaridade dos respondentes

Escolaridade	Frequência	Percentual (%)
Superior incompleto	25	21,01
Superior completo	67	56,30
Pós - graduação incompleto	3	2,52
Pós - graduação completo	24	20,17
Total	119	100,0

Fonte: Elaborado pela autora.

Observa-se na Tabela 3 e Gráfico 3 que a maioria dos colaboradores tem o ensino superior concluído, com 56% de formados, somado a 20% de pós-graduados. Além disso, também pode-se identificar que 21% estão cursando o ensino superior. Isso demonstra que a cooperativa se preocupa com a formação de seus colaboradores e incentiva a educação dos mesmos oferecendo como benefício ajuda de custo para os estudos de seus colaboradores conforme foi citado no item 4.5 deste trabalho.

Gráfico 4 - Tempo de organização dos respondentes



Fonte: Elaborado pela autora.

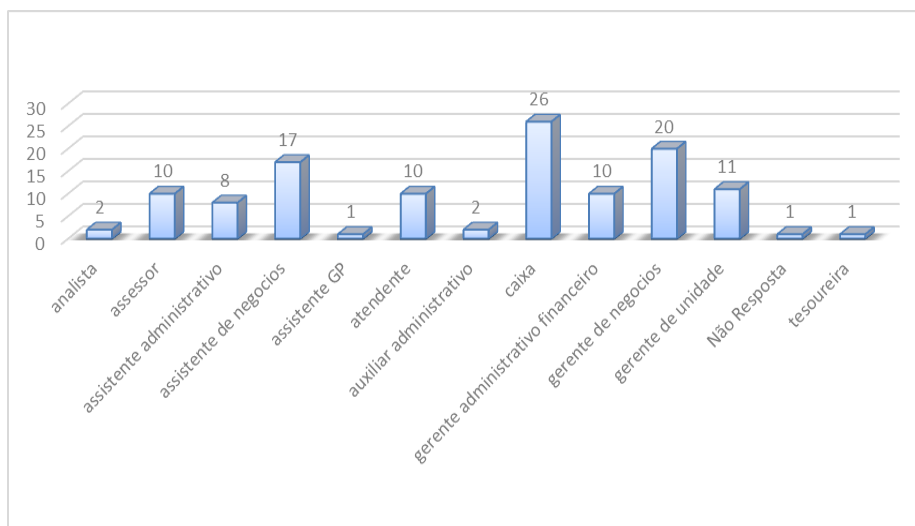
Tabela 4 - Tempo de organização dos respondentes

Tempo de organização	Frequência	Percentual (%)
Menos de 6 meses	1	0,84
Entre 6 meses e 1 ano	3	2,52
Entre 1 ano e 5 anos	28	23,53
Entre 5 anos e 10 anos	47	39,50
Mais de 10 anos	39	32,77
Sem resposta	1	0,84
Total	119	100,0

Fonte: Elaborado pela autora.

A maioria das pessoas que trabalham na cooperativa tem mais de 1 ano de tempo na organização, os respondentes entre 5 e 10 anos e mais de 10 anos correspondem a aproximadamente 72% dos colaboradores respondentes. Após vem o público com menos tempo no Sicredi, 24% dos colaboradores tem entre 1 ano e 5 anos de tempo na organização.

Gráfico 5 - Função dos respondentes



Fonte: Elaborado pela autora.

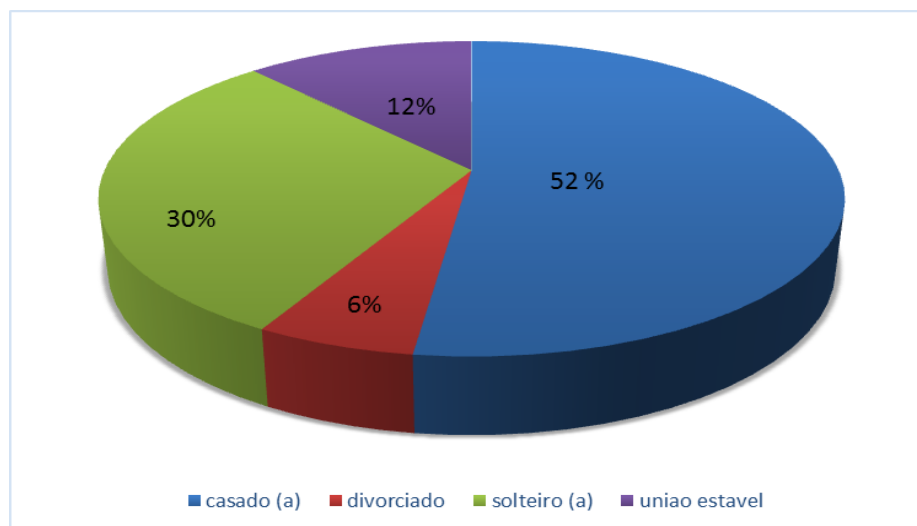
Tabela 5 – Função dos respondentes

Função	Frequência	Percentual (%)
Analista	2	1,68
Assessor	10	8,40
Assistente administrativo	8	6,72
Assistente de negócios	17	14,29
Assistente GP	1	0,84
Atendente	10	8,40
Auxiliar administrativo	2	1,68
Caixa	26	21,85
Gerente administrativo financeiro	10	8,40
Gerente de negócios	20	16,81
Gerente de unidade	11	9,24
Não Resposta	1	0,84
Tesoureira	1	0,84
Total	119	100,0

Fonte: Elaborado pela autora.

Com relação à função exercida no Sicredi, o Gráfico 5 e Tabela 5 acima mostram que há uma diversidade de funções na cooperativa, 26 dos respondentes ocupam a função de caixa, representando 22%, 20 pessoas são gerentes de negócios (17%), assistente de negócio com 14%, totalizando 17 pessoas, 11 gerentes de unidades representam 9%, os assessores, atendentes e gerentes administrativos financeiros com 8% ficando 10 pessoas para cada função respectivamente, 8 assistentes administrativos com 7%. As funções com menos pessoas são os analistas, auxiliar administrativo com 2 pessoas, e as funções que têm apenas uma pessoa são assistente gestão de pessoas e tesoureira, sendo que uma pessoa não respondeu essa questão.

Gráfico 6 - Estado civil dos respondentes



Fonte: Elaborado pela autora.

Tabela 6 - Estado civil

Estado civil	Frequência	Percentual (%)
Casado (a)	62	52,10
Divorciado	7	5,88
Solteiro (a)	36	30,25
União estável	14	11,76
Total	119	100,0

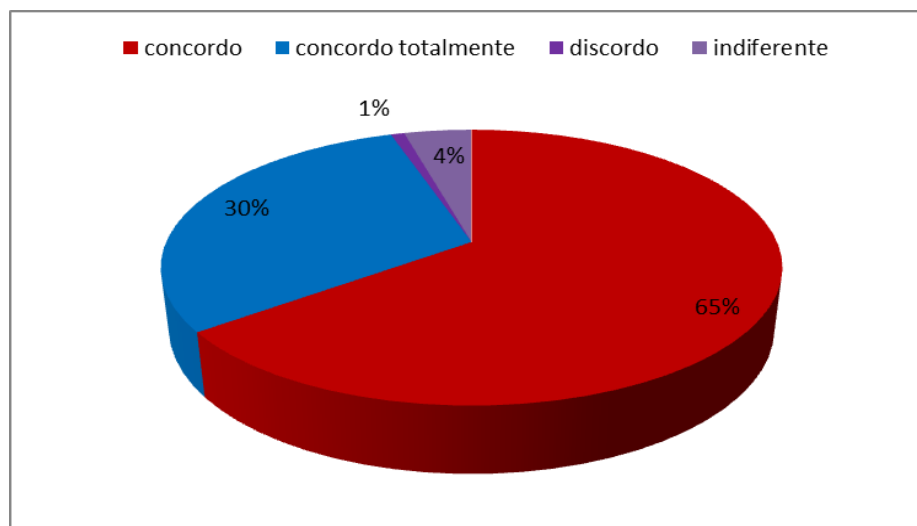
Fonte: Elaborado pela autora.

Referente ao estado civil dos respondentes, a maioria são casados(as) totalizando 62 pessoas, que significam aproximadamente a 52% dos colaboradores. Depois vem o público solteiro com 30%. Em união estável aparecem 14 pessoas que somam 12% e por último os divorciados com 6%.

5.2 Necessidades humanas e benefícios sociais

Nesta etapa são apresentadas as análises por questão, o grau de satisfação dos respondentes com os benefícios que recebem da cooperativa.

Gráfico 7 – Questão 1: Percebo a preocupação que a cooperativa tem com as necessidades de seus colaboradores

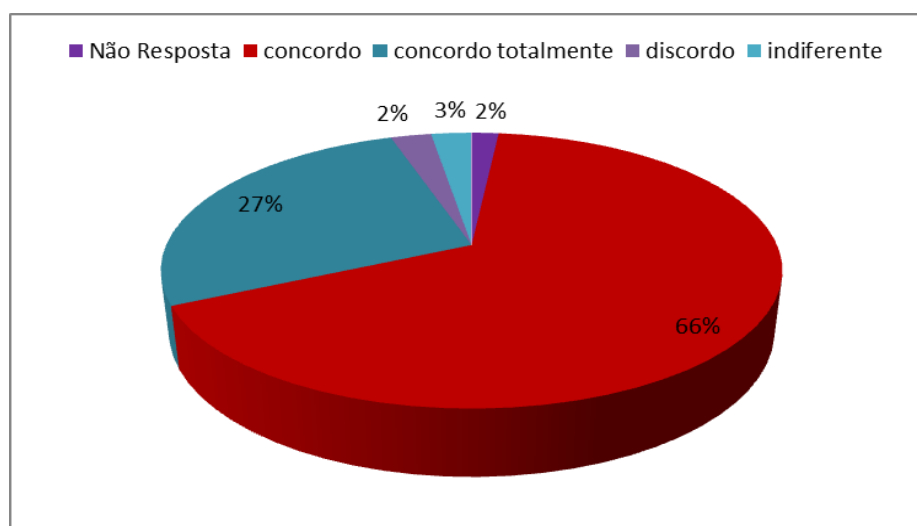


Fonte: Elaborado pela autora.

Observou-se no Gráfico 7, que a maioria dos respondentes totalizando 65% concorda que a cooperativa se preocupa com as suas necessidades, 30% concorda totalmente.

Segundo Chiavenato (2010) e Lacombe (2011) os benefícios sociais são algumas vantagens não obrigatórias concedidas pelas organizações, e ainda Oliveira (2006) coloca que tem como resultado atrair e manter seus colaboradores.

Gráfico 8 - Questão 2: Há valorização e reconhecimento em meu local de trabalho



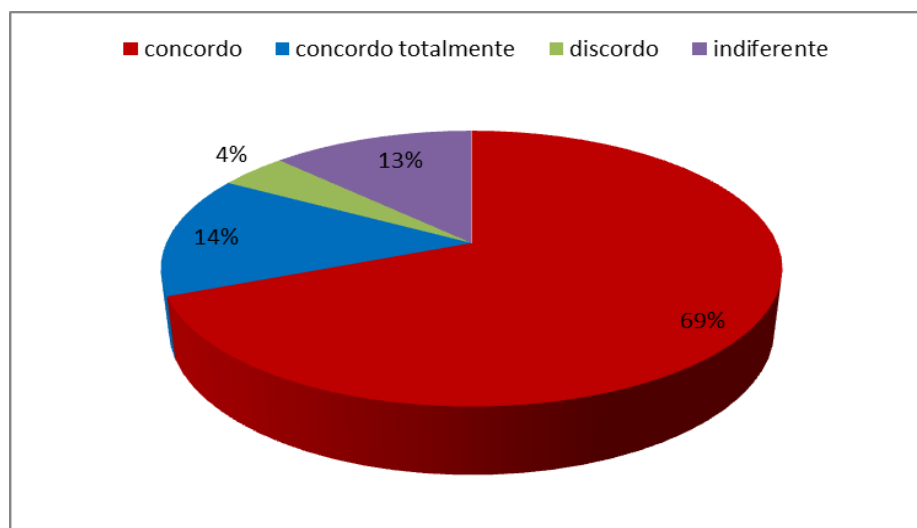
Fonte: Elaborado pela autora.

A maioria dos respondentes concorda que a cooperativa valoriza seus funcionários, havendo a concordância de 66% e 27% de concordância total. Os

respondentes que discordam com essa questão são 3 pessoas com aproximadamente 2% e 3 respondentes responderam indiferente, também com aproximadamente 2%. Dois respondentes não responderam essa questão.

Segundo a teoria de Maslow citada por Banov (2008), o reconhecimento e a valorização são elementos da necessidade de estima, que quando satisfeita leva a pessoa a ter autoconfiança e quando não satisfeita leva a frustração.

Gráfico 9 - Questão 3: Minhas necessidades são totalmente supridas

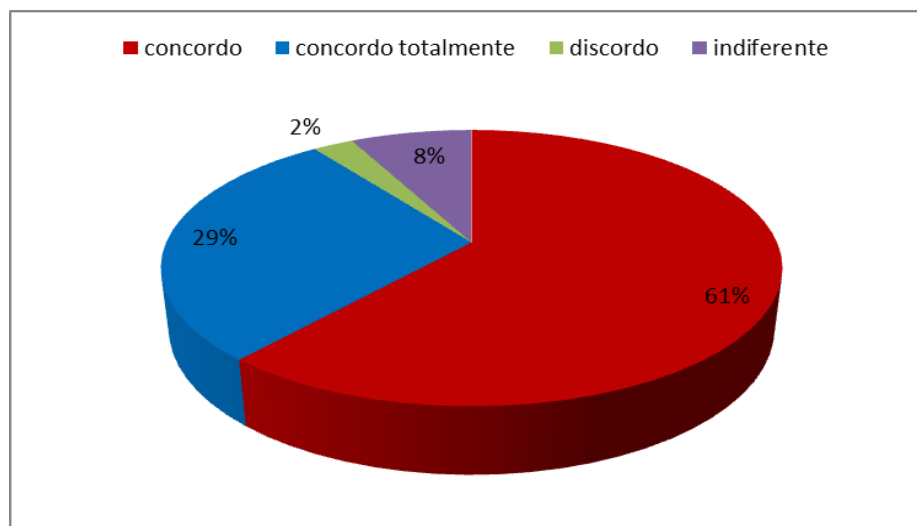


Fonte: Elaborado pela autora.

Conforme o Gráfico 9 acima, percebe-se a concordância dos respondentes com a questão, aproximadamente 69% concordam que as necessidades são supridas pelos benefícios que recebem. Próximo de 14% os respondentes concordam totalmente, em torno de 4% dos respondentes discordam que equivalem a 5 pessoas, e aproximadamente 13% dos respondentes responderam indiferente nessa questão.

Conforme Lacombe (2011), as pessoas buscam satisfazer as necessidades com o intuito de alcançar o seu próprio sucesso. Já Marras (2009) revela que os objetivos da organização são alcançados quando a empresa atende as necessidades básicas dos funcionários.

Gráfico 10 – Questão 4: A empresa oferece oportunidades para meu crescimento

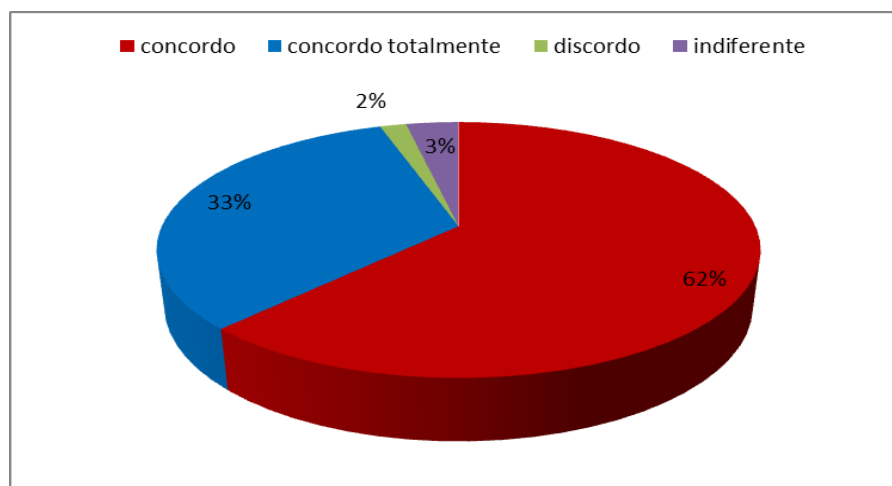


Fonte: Elaborado pela autora.

Pode-se verificar no Gráfico 10 que a maioria dos respondentes respondeu que a empresa oferece sim oportunidades de crescimento dentro da cooperativa, com aproximadamente 61% que concordam e 29% que concordam totalmente, ou seja, 74 respondentes responderam que concordam e 39 responderam que concordam totalmente. Aproximadamente 2% responderam que discordam, que corresponde a duas pessoas e 4 responderam indiferente, próximo a 3%.

Para que os objetivos das organizações sejam alcançados é preciso desenvolver as pessoas que nela trabalham, pois elas são importantes no sucesso da organização e na continuação dos negócios, relata Chiavenato (2010).

Gráfico 11 - Questão 5: A cooperativa estimula o autodesenvolvimento de seus colaboradores

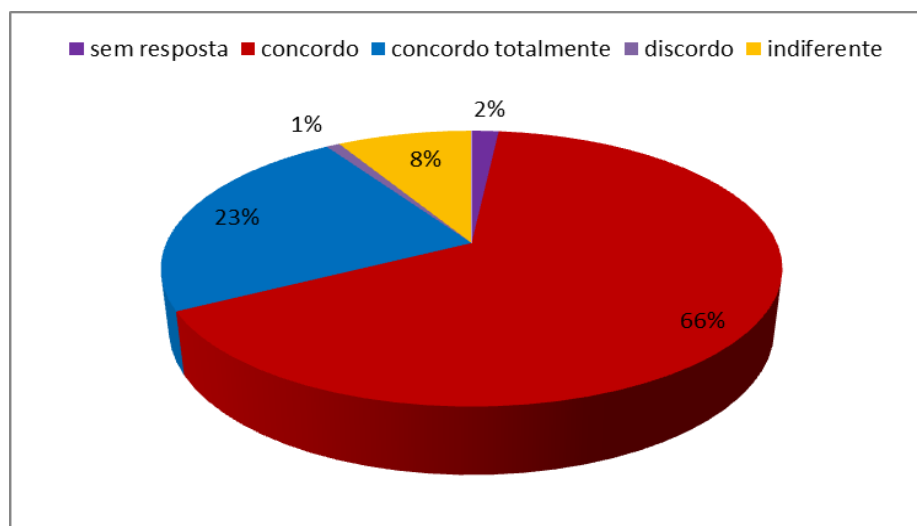


Fonte: Elaborado pela autora.

Conforme o Gráfico 11 fica visível que a maioria dos colaboradores, 62% respondeu que a cooperativa estimula o autodesenvolvimento de seus colaboradores e 33% concordam totalmente com essa afirmação.

Segundo Chiavenato (2010) na gestão de pessoas existem os processos de desenvolver pessoas, processos esses utilizados para capacitar e incrementar o desenvolvimento profissional e pessoal como treinamentos e aprendizagens.

Gráfico 12 - Questão 6: Sinto-me estimado pelos colegas e superiores

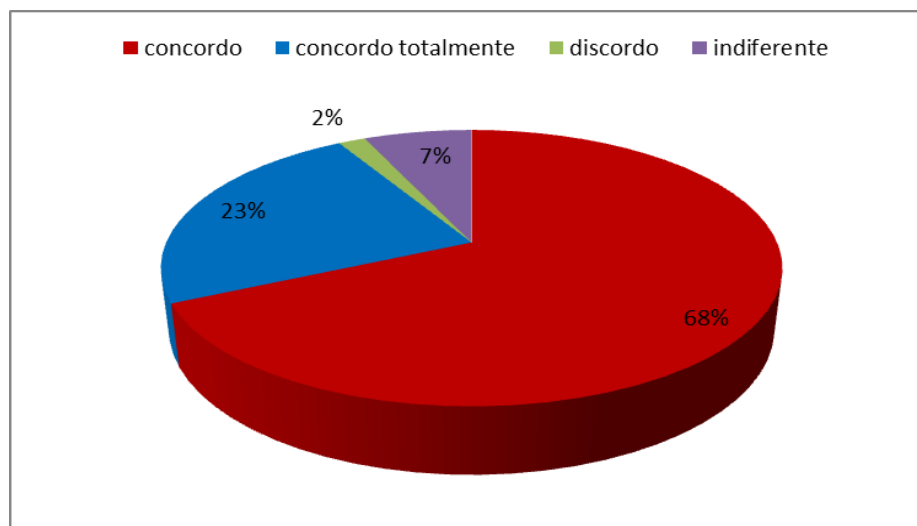


Fonte: Elaborado pela autora.

Observa-se no Gráfico 12 que 66% dos respondentes concordam que se sentem estimados pelos colegas de trabalho e pelos superiores imediatos, e os que concordam totalmente 23% dos respondentes.

É a cultura organizacional que revela como os gerentes devem tratar seus colaboradores, revela Banov (2008). Logo Ivancevich (2008) relata que a cultura impacta no comportamento, produtividade e expectativas, comparando os desempenhos entre os empregados.

Gráfico 13 – Questão 7: As pessoas são valorizadas nessa organização

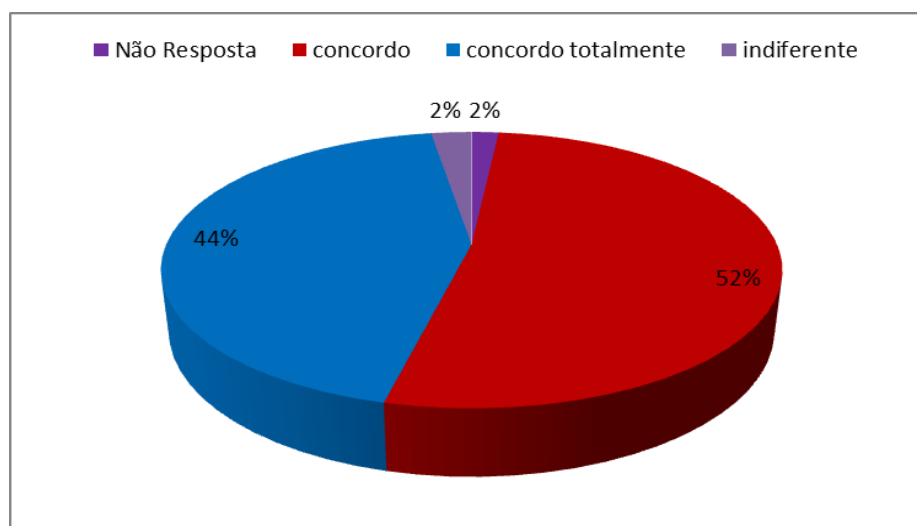


Fonte: Elaborado pela autora.

Analisa-se no Gráfico 13 que os respondentes se sentem valorizados na organização, atingindo 68% de concordância, havendo apenas 2% de não concordância e aproximadamente 7% se sentem indiferentes, que representam 8 respondentes.

Segundo a necessidade de estima de Maslow, descrita por Banov (2008), a estima é o reconhecimento, a valorização, a aprovação social e o prestígio que a pessoa percebe.

Gráfico 14 – Questão 8: Existe uma boa relação interpessoal, cultivo amizades com colegas e superiores



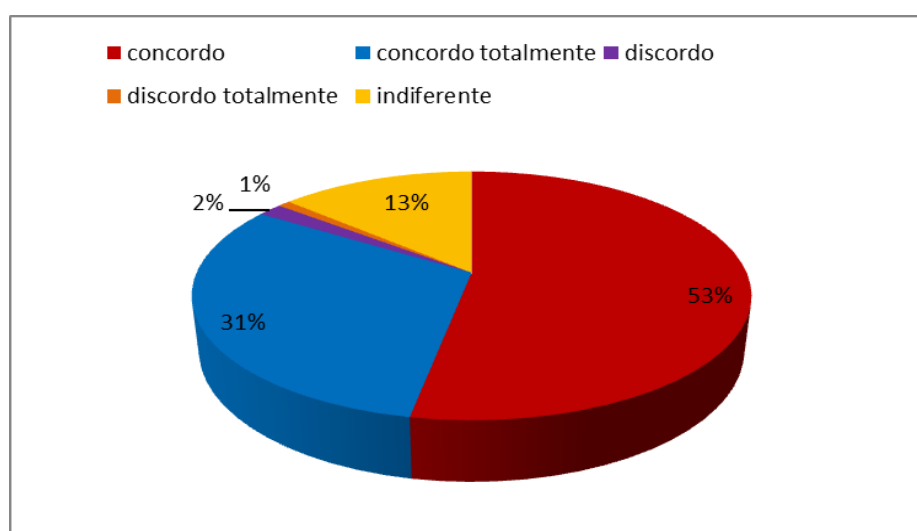
Fonte: Elaborado pela autora.

Quanto à relação interpessoal e cultivo de amizades dentro da cooperativa, os

respondentes concordam totalmente que existe uma boa relação de amizade na cooperativa, tanto com colegas de trabalho quanto com seus superiores, totalizando 96 % entre concordo e concordo totalmente.

Para Banov (2008) é a necessidade que a pessoa sente de participação e afeto das amizades e aceitação em determinados grupos da sociedade em que atua. Havendo uma boa relação com colegas e superiores.

Gráfico 15 – Questão 9: Quando realizas um bom trabalho, há reconhecimento de seus superiores

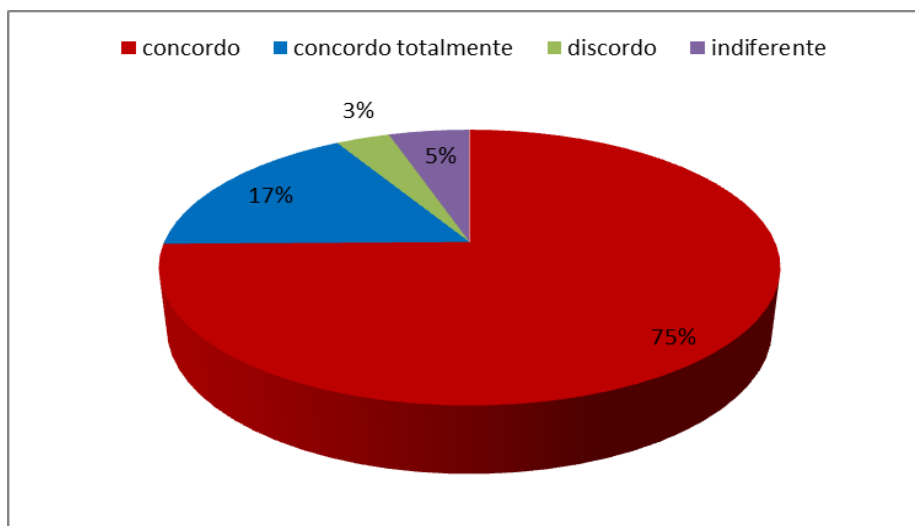


Fonte: Elaborado pela autora.

Observa-se no Gráfico 15 a concordância dos respondentes em relação à questão de reconhecimento dos superiores quando realizam um bom trabalho. Do total de respondentes, 53% dos respondentes concordam com essa afirmação, e 31% concordam totalmente.

De acordo com Gil (2001) os gerentes devem ficar atentos para com seus subordinados a fim de despertar e manter a motivação dos mesmos no trabalho através de reconhecimento e incentivos.

Gráfico 16 – Questão 10: Estou satisfeito com o que a cooperativa me oferece para suprir minhas necessidades

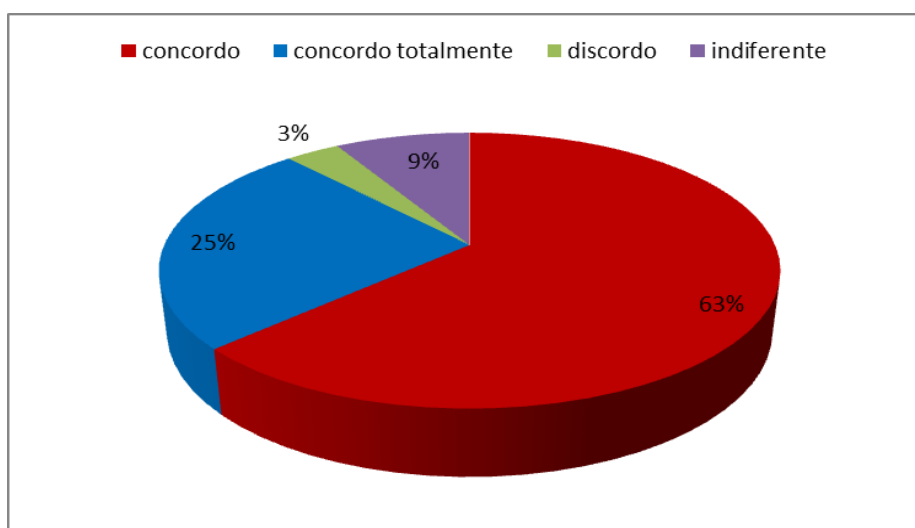


Fonte: Elaborado pela autora.

Observa-se que a grande maioria, 75% dos respondentes está satisfeito com o que a cooperativa oferece para suprir as necessidades. Apenas 3% dos respondentes não concordam.

Segundo Lacombe (2011) e Banov (2008) a motivação dos indivíduos objetiva satisfazer as necessidades mais simples até as mais complexas, quando uma necessidade é satisfeita outras surgem para serem supridas.

Gráfico 17 – Questão 11: Sinto-me valorizado (a) nesta cooperativa



Fonte: Elaborado pela autora.

Na análise do Gráfico 17 dessa questão, verifica-se que aproximadamente 63% dos respondentes concordam plenamente que são valorizados pela

cooperativa.

Conforme Robbins (2002), funcionários produtivos são funcionários felizes, ou seja, quando a empresa recompensa seu colaborador por um bom trabalho realizado, ele se sente bem, aumentando o nível de satisfação com a empresa.

Após a análise das necessidades individualmente, estruturou-se uma tabela da concordância dos respondentes com as necessidades e ainda uma tabela que apresenta os valores máximo, mínimo, médio e uma última coluna com o desvio padrão.

Tabela 7 – A concordância dos respondentes sobre as necessidades

NECESSIDADES	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	Sem resposta
	%	%	%	%	%	%
1- Percebo a preocupação que a cooperativa tem com as necessidades de seus colaboradores	0	0,84	4,20	64,71	30,25	0
2- Há valorização e reconhecimento em meu local de trabalho	0	2,52	2,52	66,39	26,39	1,68
3- Minhas necessidades são totalmente supridas	0	4,20	12,61	68,91	14,29	0
4- A empresa oferece oportunidades para meu crescimento	0	2,52	7,56	61,34	28,57	0
5- A cooperativa estimula o autodesenvolvimento de seus colaboradores	0	1,68	3,36	62,18	32,77	0
6- Sinto-me estimado pelos colegas e superiores	0	0,84	8,40	65,55	23,53	1,68
7- As pessoas são valorizadas nessa organização	0	1,68	6,72	68,07	23,53	0
8- Existe uma boa relação interpessoal, cultivo amizades com colegas e superiores	0	0	2,52	52,10	43,70	1,68
9- Quando realizas um bom trabalho, há reconhecimento de seus superiores	0,84	1,68	13,45	52,94	31,09	0
10- Estou satisfeito com o que a cooperativa me oferece para suprir minhas necessidades	0	3,36	5,04	74,79	46,81	0
11- Sinto-me valorizado(a) nessa cooperativa	0	3,36	8,40	63,03	25,21	0

Fonte: Elaborada pela autora.

Ao analisar a Tabela 7 acima, observa-se que nas necessidades 2, 6 e 8 obteve-se 1,68% de não respondentes às questões citadas. Na necessidade número 9 teve uma discordância total de 0,84% e 1,68% de discordância.

Conforme tabela acima, pode-se identificar as citações e porcentagens de

cada questão avaliada pelos respondentes para melhor compreensão da Tabela 8 a seguir

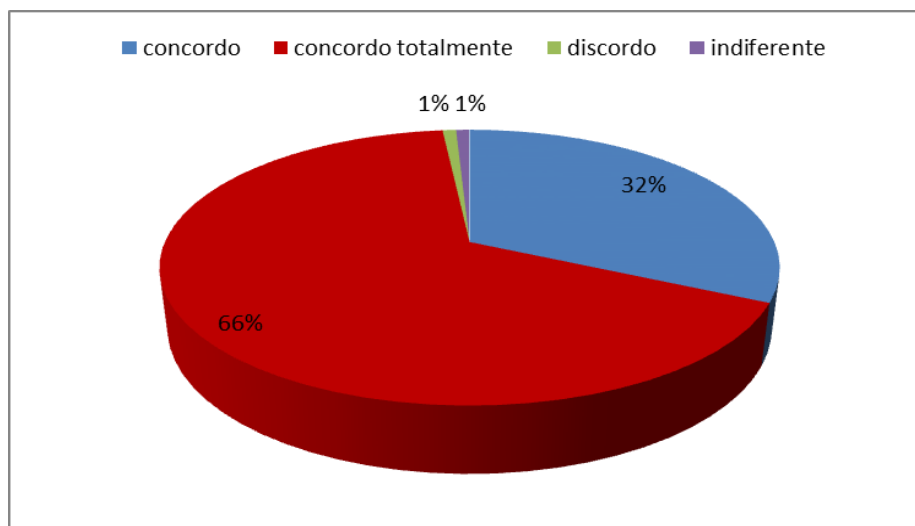
Tabela 8 – Dados médios e desvio padrão em relação a importância das necessidades dos colaboradores

NECESSIDADES	Valor mínimo	Valor máximo	Valor médio	Desvio padrão
1) Percebo a preocupação que a cooperativa tem com as necessidades de seus colaboradores.	1	5	4,24	0,57
2) Há valorização e reconhecimento em meu local de trabalho	1	5	4,20	0,61
3) Minhas necessidades são totalmente supridas.	1	5	3,93	0,66
4) A empresa oferece oportunidades para meu crescimento.	1	5	4,16	0,66
5) A cooperativa estimula o autodesenvolvimento de seus colaboradores.	1	5	4,26	0,60
6) Sinto-me estimado pelos colegas e superiores.	1	5	4,14	0,59
7) As pessoas são valorizadas nessa organização.	1	5	4,13	0,60
8) Existe uma boa relação interpessoal, cultivo amizades com colegas e superiores.	1	5	4,42	0,55
9) Quando realizas um bom trabalho, há reconhecimento de seus superiores.	1	5	4,14	0,70
10) Estou satisfeito com o que a cooperativa me oferece para suprir minhas necessidades.	1	5	4,05	0,59
11) Sinto –me valorizado (a) nesta cooperativa.	1	5	4,10	0,68

Fonte: Elaborado pela autora.

Conforme Tabela 8, verificou-se que a menor média (3,93) se encontra na necessidade de número 3 da Tabela 7, ou seja, alguns respondentes não concordam e nem discordam que suas necessidades estão sendo supridas. Na análise do desvio padrão para cada uma das questões abordadas observou-se que eles oscilam entre 0,55 e 0,70, sendo que o primeiro está para uma média alta (4,42), muito próximo de 5, que era o valor máximo de avaliação e o segundo desvio está para uma média de 4,14.

Gráfico 18 – Questão 12: Considero importante uma organização oferecer benefícios como complemento de remuneração

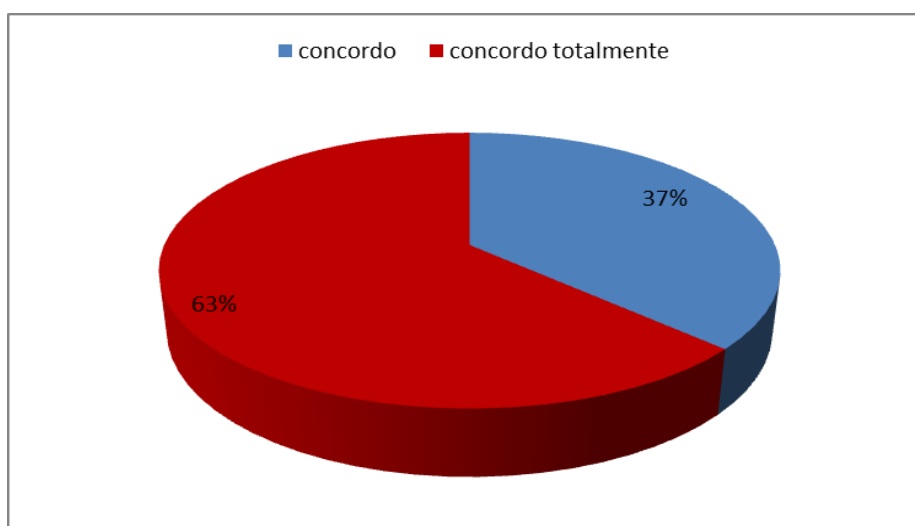


Fonte: Elaborado pela autora.

Conforme o Gráfico 18, aproximadamente 66% dos respondentes concorda que é importante uma organização oferecer benefícios aos seus funcionários como complementação à remuneração. Somente 1% dos respondentes discorda.

A remuneração dos funcionários é constituída de três elementos, remuneração básica, incentivos salariais e benefícios, relata Chiavenato (1999).

Gráfico 19 – Questão 13: Tenho conhecimento dos benefícios oferecidos pela cooperativa



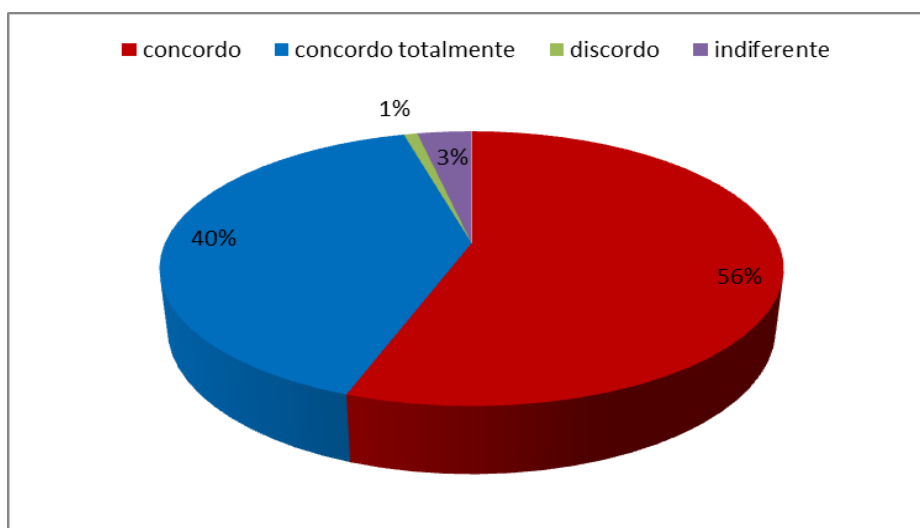
Fonte: Elaborado pela autora.

Considerando a questão acima, aproximadamente 63% concordam que conhecem os benefícios que a cooperativa oferece. Já aproximadamente 37%

concordam totalmente.

A cooperativa disponibiliza para todos os colaboradores informações dos benefícios através de uma ferramenta no sistema chamada quiosque do colaborador, conforme item 4,5 na página 47, onde contém informações do salário que o colaborador recebe, férias, ponto eletrônico, onde fica registrada as horas trabalhadas e também os benefícios.

Gráfico 20 – Questão 14: Estou satisfeito com os benefícios que a cooperativa me oferece

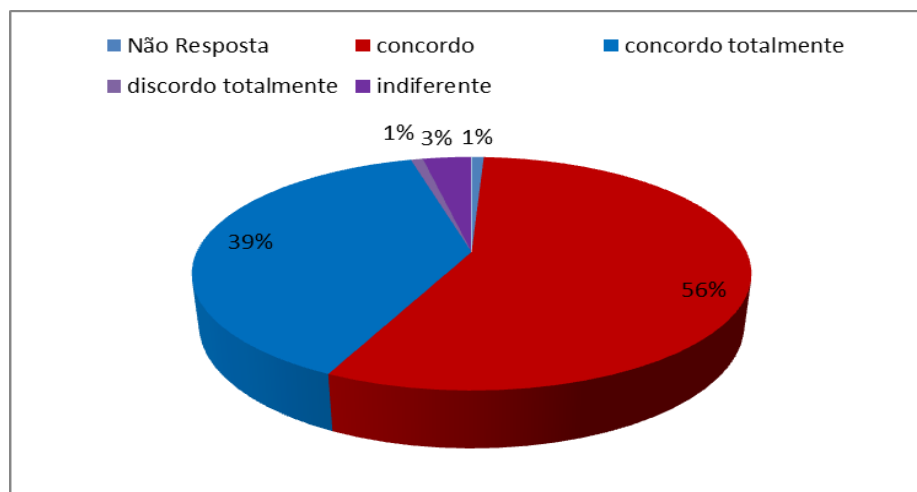


Fonte: Elaborado pela autora.

A maioria dos respondentes que totalizam aproximadamente 56% estão satisfeitos com os benefícios que a cooperativa oferece, e aproximadamente 40% estão totalmente satisfeitos.

Para Chiavenato (2010) e Marras (2009) os benefícios são algumas regalias e vantagens como complemento de salários concedido aos funcionários, podendo influenciar diretamente na qualidade de vida dos mesmos. Conforme Oliveira (2006) as empresas que oferecem benefícios têm como objetivo atrair e manter pessoas.

Gráfico 21 – Questão 15: Os benefícios me motivam a oferecer um trabalho mais qualificado

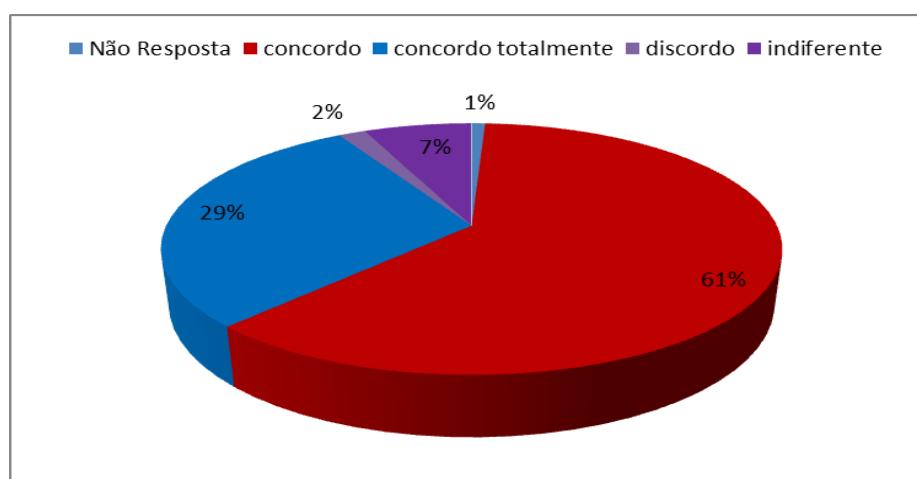


Fonte: Elaborado pela autora.

Nessa questão aproximadamente 56% dos respondentes concordam que os benefícios que recebem motivam a oferecer um trabalho mais qualificado, e 39% concordam totalmente.

Segundo Gil (2001) as empresas precisam de pessoas motivadas, sendo a motivação o principal combustível para obter a melhor produtividade das pessoas. Revelam também os autores Vieira e Esteves (1985) que a motivação está relacionada com a satisfação das necessidades das pessoas. Já Ivancevich (2008) e Oliveira (2010) colocam que a motivação é a força que rege as pessoas e impulsiona a atuar no cumprimento das metas estabelecidas.

Gráfico 22 - Questão 16: Os benefícios que recebo são satisfatórios para suprirem minhas necessidades e de minha família



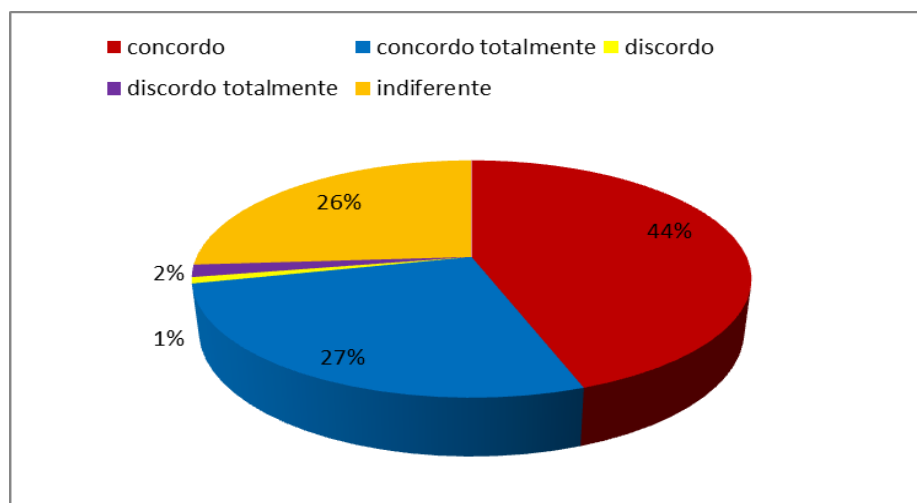
Fonte: Elaborado pela autora.

De acordo com o Gráfico 22, aproximadamente 61% dos respondentes concordam e 29% concordam totalmente que os benefícios que recebem da cooperativa são suficientes para suprir as suas próprias necessidades e de sua família.

A insatisfação das pessoas geram custos maiores para a empresa, relatam os autores John e John (2003). Para Robbins (2002) e Spector (2012) as recompensas aumentam o nível de satisfação dos funcionários, se tornando uma variável atitudinal que revela como as pessoas se sentem no trabalho.

A próxima questão refere-se a outros benefícios não oferecidos pela empresa.

Gráfico 23 – Questão 17: Existem benefícios que a cooperativa ainda não oferece e poderia adotar

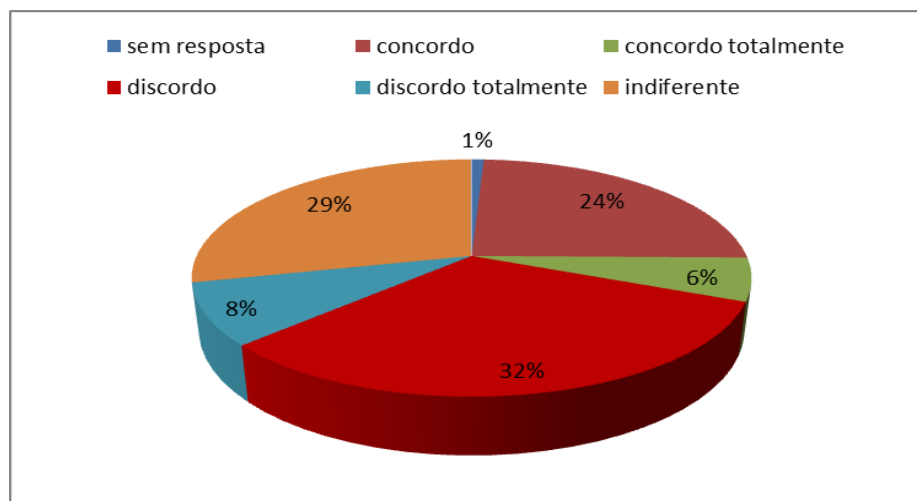


Fonte: Elaborado pela autora.

Nessa questão, a maioria dos respondentes considera que existem benefícios que a cooperativa ainda não oferece que poderia vir a oferecer para os colaboradores, totalizando aproximadamente 71% de concordância.

Conforme Marras (2009), Chiavenato (2010) e Oliveira (2006) os benefícios são complementos ao sistema de salários oferecidos aos funcionários, com objetivo de reter e atrair mão de obra qualificada para alcançar as metas da empresa e torná-la mais competitiva. Também revela Lacombe (2011) que as empresas não são obrigadas a conceder os benefícios.

Gráfico 24 – Questão 18: Trocaria de empresa se outra organização oferecesse mais benefícios



Fonte: Elaborado pela autora.

Na análise do Gráfico 24 acima, foi analisada a questão que perguntava aos respondentes se eles concordavam em trocar de organização se outra empresa oferecesse mais benefícios que a cooperativa Sicredi Botucaraí, verificou-se que 8% somados aos 32% discordam da afirmação, ou seja, não trocariam de empresa se outra oferecesse mais benefícios que a Sicredi Botucaraí.

Verificou-se ainda que aproximadamente 29% dos respondentes responderam indiferente nessa questão, isso pode ter ocorrido pelo fato de os respondentes não terem entendido o sentido da questão.

Aproximadamente 24% concordam com a afirmação que trocariam de empresa se outra oferecer mais benefícios, o que torna uma questão preocupante para a cooperativa, podendo impactar na motivação das pessoas em trabalhar na cooperativa.

Dependendo de como as pessoas são tratadas nas organizações elas podem aumentar ou diminuir as forças e fraquezas de uma organização, conforme Chiavenato (2010), as pessoas devem ser tratadas como elementos básicos para obter a eficácia da organização. Já Ivancevich (2008) e Gil (2001) revelam que as empresas precisam das pessoas que executam e criem ideias para que possam sobreviver e que vejam as pessoas como cooperadores e parceiros da organização.

Após a análise dos benefícios individualmente, estruturou-se uma tabela da

concordância dos respondentes com os benefícios e uma tabela que apresenta os valores máximo, mínimo, médio e ainda uma última coluna com o desvio padrão.

Tabela 9 – Concordância dos respondentes sobre benefícios

BENEFÍCIOS	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	Sem resposta
	%	%	%	%	%	%
1-Considero importante uma organização oferecer benefícios como complemento de remuneração	0	0,81	0,84	31,93	66,39	0
2-Tenho conhecimento dos benefícios oferecidos pela cooperativa	0	0	0	36,97	63,03	0
3-Estou satisfeito com os benefícios que a cooperativa me oferece.	0	0,84	3,36	55,46	40,34	0
4-Os benefícios me motivam a oferecer um trabalho mais qualificado	0,84	0	3,36	56,30	38,66	0,84
5-Os benefícios que recebo são satisfatórios para suprirem minhas necessidades e de minha família.	0	1,68	6,72	61,34	29,41	0,84
6-Existem benefícios que a cooperativa ainda não oferece e poderia adotar.	1,68	0,84	26,05	44,54	26,89	0
7-Trocaria de empresa se outra organização oferecesse mais benefícios.	8,40	31,93	28,57	24,37	5,88	0,84

Fonte: Elaborado pela autora.

Diante da análise da Tabela 9 acima, verificou-se que a maior frequência de discordância está na questão onde pede se trocaria de empresa se outra oferecesse mais benefícios que a cooperativa Sicredi Botucaraí, nota-se também que há uma porcentagem de aproximadamente 28% de pessoas indiferentes nessa questão e nos benefícios 5, 6 e 8 tiveram 0,84% de sem respostas.

Tabela 10 – Média e desvio padrão em relação aos benefícios

BENEFÍCIOS	Valor mínimo	Valor máximo	Valor médio	Desvio padrão
12) Considero importante uma organização oferecer benefícios como complemento de remuneração.	1	5	4,64	0,55
13) Tenho conhecimento dos benefícios oferecidos pela cooperativa.	1	5	4,63	0,48
14) Estou satisfeito com os benefícios que a cooperativa me oferece.	1	5	4,35	0,59
15) Os benefícios me motivam a oferecer um trabalho mais qualificado.	1	5	4,36	0,55

(Continua...)

(Conclusão)

BENEFÍCIOS	Valor mínimo	Valor máximo	Valor médio	Desvio padrão
16) Os benefícios que recebo são satisfatórios para suprirem minhas necessidades e de minha família.	1	5	4,19	0,63
17) Existem benefícios que a cooperativa ainda não oferece e poderia adotar.	1	5	3,99	0,75
18) Trocaria de empresa se outra organização oferecesse mais benefícios.	1	5	3,13	0,94

Fonte: Elaborado pela autora.

Considerando a análise da Tabela 10 acima, no desvio padrão de cada uma das questões abordadas observou-se que eles oscilam entre 0,48 e 0,94, sendo que o primeiro está para uma média alta (4,63), muito próximo de 5, que era o valor máximo de avaliação e o segundo desvio está para a menor média de 3,13.

Como anteriormente apresentado pela Tabela 9, página 71, percebeu-se que os respondentes dividem-se entre os que não trocariam de empresa (aproximadamente 40%), os que trocariam (aproximadamente 30%) e os indiferentes (aproximadamente 28%). Esta divisão gerou uma média entre todas a mais baixa e um desvio alto.

5.3 Cruzamento de dados

Nesse capítulo são apresentadas as médias e desvios padrões cruzando as informações sobre necessidades e benefícios com o sexo, idade e tempo de organização dos respondentes.

Tabela 11 – As necessidades humanas dos colaboradores conforme o sexo dos respondentes

SEXO	Feminino	Masculino	Total
	Média	Média	Média
1) Percebo a preocupação que a cooperativa tem com as necessidades de seus colaboradores	4,19	4,30	4,24
2) Há valorização e reconhecimento em meu local de trabalho	4,18	4,21	4,20
3) Minhas necessidades são totalmente supridas	3,85	4,02	3,93
4) A empresa oferece oportunidades para meu crescimento	4,15	4,18	4,16

(Continua...)

(Conclusão)

SEXO	Feminino	Masculino	Total
	Média	Média	Média
5) A cooperativa estimula o autodesenvolvimento de seus colaboradores	4,19	4,33	4,26
6) Sinto-me estimado pelos colegas e superiores	4,08	4,19	4,14
7) As pessoas são valorizadas nessa organização	4,11	4,16	4,13
8) Existe uma boa relação interpessoal, cultivo amizades com colegas e superiores	4,39	4,45	4,42
9) Quando realizas um bom trabalho, há reconhecimento de seus superiores	4,10	4,19	4,14
10) Estou satisfeito com o que a cooperativa me oferece para suprir minhas necessidades	4,05	4,05	4,05
11) Sinto-me valorizado (a) nesta cooperativa.	4,03	4,18	4,10

Fonte: Elaborado pela autora.

No cruzamento das necessidades com o sexo dos respondentes da Tabela 11, observou-se que a maior média em relação às necessidades (4,39 e 4,45) feminino e masculino respectivamente, foi na questão de boa relação interpessoal e cultivo de amizades com colegas e superiores. Em seguida ficou a questão do autodesenvolvimento estimulado pela cooperativa com médias (4,19 e 4,33).

Já na questão onde se refere se as necessidades são totalmente supridas, obteve-se as menores médias, devido ao fato de 31% (GRÁFICO 9, p. 58) dos respondentes avaliarem esta necessidade como indiferentes ou discordantes.

Tabela 12 – Os benefícios sociais conforme o sexo dos respondentes

SEXO	Feminino	Masculino	Total
	Média	Média	Média
12) Considero importante uma organização oferecer benefícios como complemento de remuneração	4,60	4,68	4,64
13) Tenho conhecimento dos benefícios oferecidos pela cooperativa	4,66	4,60	4,63
14) Estou satisfeito com os benefícios que a cooperativa me oferece.	4,37	4,33	4,35
15) Os benefícios me motivam a oferecer um trabalho mais qualificado	4,34	4,38	4,36
16) Os benefícios que recebo são satisfatórios para suprirem minhas necessidades e de minha família.	4,21	4,18	4,19
17) Existem benefícios que a cooperativa ainda não oferece e poderia adotar.	4,00	3,98	3,99
18) Trocaria de empresa se outra organização oferecesse mais benefícios.	3,25	3,00	3,13

Fonte: Elaborado pela autora.

Em relação aos benefícios a maior média do público feminino foi na questão de conhecer os benefícios que a cooperativa oferece (4,66). Já no público masculino a maior média foi na questão da importância em uma organização oferecer benefícios como complemento de remuneração (4,68).

Percebe-se na Tabela 12 a menor média 3,25 para as mulheres e 3,00 para os homens na questão se trocariam de empresa se outra oferecesse mais benefícios que a cooperativa oferece, ficando com a média total (3,13) mais baixa devido aos respectivamente 29% dos respondentes responderem indiferentes nessa questão.

Tabela 13 - As necessidades humanas dos colaboradores conforme a idade

IDADE	Menos de 20 anos	De 21 a 30	De 31 a 40	De 41 a 50	Acima de 50 anos	Total
	Média	Média	Média	Média	Média	Média
1) Percebo a preocupação que a cooperativa tem com as necessidades de seus colaboradores	4,00	4,20	4,25	4,25	4,60	4,24
2) Há valorização e reconhecimento em meu local de trabalho	4,00	4,17	4,23	4,25	4,00	4,20
3) Minhas necessidades são totalmente supridas	4,00	4,00	3,90	3,94	3,60	3,93
4) A empresa oferece oportunidades para meu crescimento	5,00	4,12	4,17	4,19	4,20	4,16
5) A cooperativa estimula o autodesenvolvimento de seus colaboradores	5,00	4,29	4,23	4,25	4,20	4,26
6) Sinto-me estimado pelos colegas e superiores	4,00	4,13	4,15	4,13	4,20	4,14
7) As pessoas são valorizadas nessa organização	4,00	4,16	4,13	4,19	3,80	4,13
8) Existe uma boa relação interpessoal, cultivo amizades com colegas e superiores	5,00	4,35	4,46	4,38	4,75	4,42
9) Quando realizas um bom trabalho, há reconhecimento de seus superiores	4,00	4,04	4,25	4,19	4,00	4,14
10) Estou satisfeito com o que a cooperativa me oferece para suprir minhas necessidades	4,00	4,02	4,08	4,19	3,60	4,05
11) Sinto-me valorizado (a) nesta cooperativa.	4,00	4,00	4,19	4,19	4,00	4,10

Fonte: Elaborado pela autora.

Percebe-se na tabela que na variável das necessidades humanas, a faixa etária de menos de 20 anos a média ficou elevada devido ao fato de ter somente um respondente.

Na faixa etária dos respondentes que possuem mais de 50 anos, observou-se que nos indicadores que levam em conta as necessidades e valorização, na média ficou abaixo de 4,00, diferente dos demais, todos acima desta média.

Embora a Tabela 13 apresentar os indicadores para faixas etárias entre os de

menos de 20 anos até os mais de 50 anos, apenas o indicador sobre as necessidades supridas pela organização, apresenta média abaixo de 4,00, ou seja, para os respondentes com mais de 31 anos.

Pode-se dizer que o público com mais de 50 anos são os respondentes mais experientes e com mais tempo trabalhando na cooperativa, tendo assim uma percepção melhor que outros respondentes nessas questões.

Tabela 14 – Benefícios sociais conforme a idade dos respondentes

IDADE	Menos de 20 anos	De 21 a 30	De 31 a 40	De 41 a 50	Acima de 50 anos	Total
	Média	Média	Média	Média	Média	Média
12) Considero importante uma organização oferecer benefícios como complemento de remuneração	4,00	4,67	4,54	4,88	4,60	4,64
13) Tenho conhecimento dos benefícios oferecidos pela cooperativa	4,00	4,63	4,56	4,81	4,80	4,63
14) Estou satisfeito com os benefícios que a cooperativa me oferece.	4,00	4,24	4,38	4,44	5,00	4,35
15) Os benefícios me motivam a oferecer um trabalho mais qualificado	4,00	4,27	4,36	4,44	5,00	4,36
16) Os benefícios que recebo são satisfatórios para suprirem minhas necessidades e de minha família.	4,00	4,22	4,19	4,31	3,60	4,19
17) Existem benefícios que a cooperativa ainda não oferece e poderia adotar.	4,00	3,92	4,04	3,94	4,40	3,99
18) Trocaria de empresa se outra organização oferecesse mais benefícios.	2,00	3,20	3,09	3,13	3,00	3,13

Fonte: Elaborada pela autora.

Em relação aos benefícios sociais, os respondentes acima de 50 anos estão mais satisfeitos com os benefícios que a cooperativa oferece e também se sentem motivados pelos benefícios ficando com média 5 nessas questões. Em seguida a maior média ficou em 4,88 para os respondentes com idade entre 41 e 50 anos considerando importante a organização oferecer benefícios como complemento de remuneração.

Conforme Tabela 14 acima, a menor média ficou na última questão, onde aproximadamente 32% de discordo, somados aos 8% de discordo totalmente dos respondentes, não trocariam de empresa se outra oferecesse mais benefícios que a cooperativa, mas próximo a 29% responderam indiferentes e 24% somados aos 6% concordam que trocariam de empresa de acordo com o Gráfico 24 na página 70,

ficando assim a menor média para o público com menos de 20 anos (2,00) e a segunda menor média para o público acima de 50 anos (3,00), seguido pelo público de 31 a 40 anos com média 3,09.

Tabela 15 - As necessidades humanas dos colaboradores conforme o tempo de organização

TEMPO DE ORGANIZAÇÃO	Não Resposta	Menos de 6 meses	Entre 6 meses e 1 anos	Entre 1 e 5 anos	Entre 5 e 10 anos	Mais de 10 anos	Total
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
1)Percebo a preocupação que a cooperativa tem com as necessidades de seus colaboradores	4,00	4,00	4,33	4,18	4,23	4,31	4,24
2)Há valorização e reconhecimento em meu local de trabalho	4,00	4,00	4,33	4,22	4,23	4,13	4,20
3)Minhas necessidades são totalmente supridas	4,00	4,00	4,00	4,07	3,36	3,79	3,93
4)A empresa oferece oportunidades para meu crescimento	4,00	5,00	5,00	4,18	4,17	4,05	4,16
5)A cooperativa estimula o autodesenvolvimento de seus colaboradores	4,00	4,00	5,00	4,25	4,36	4,10	4,26
6)Sinto-me estimado pelos colegas e superiores	4,00	4,00	4,33	4,04	4,15	4,18	4,14
7)As pessoas são valorizadas nessa organização	4,00	4,00	4,33	4,07	4,17	4,13	4,13
8)Existe uma boa relação interpessoal, cultivo amizades com colegas e superiores	4,00	5,00	4,67	4,32	4,46	4,42	4,42
9)Quando realizas um bom trabalho, há reconhecimento de seus superiores	4,00	4,00	4,00	4,00	4,21	4,18	4,14
10)Estou satisfeito com o que a cooperativa me oferece para suprir minhas necessidades	4,00	4,00	4,00	4,14	4,04	4,00	4,05
11)Sinto-me valorizado (a) nesta cooperativa.	4,00	4,00	4,00	4,11	4,15	4,05	4,10

Fonte: Elaborado pela autora.

Observa-se que as maiores médias (5,00) estão nas questões oportunidades de crescimento e autodesenvolvimento para o público de respondentes entre 6 meses e 1 ano. Com média 4,67 vem a questão de relação interpessoal com colegas e subordinados. Foi desconsiderado o respondente com menos de 6 meses de organização, visto que teve só uma pessoa respondente.

Na questão onde pedia se as necessidades são totalmente supridas pela

cooperativa, a média ficou mais baixa, com 3,36 para o respondentes entre 5 e 10 anos e 3,79 para os respondentes com mais de 10 anos de organização, o que revela que alguns colaboradores não estão tendo suas necessidades totalmente supridas. Isso pode ter ocorrido porque alguns benefícios considerados importantes pelos respondentes não são fornecidos ainda pela cooperativa.

Tabela 16 – Benefícios sociais conforme o tempo de organização dos colaboradores

TEMPO DE ORGANIZAÇÃO	Não Resposta	Menos de 6 meses	Entre 6 meses e 1 anos	Entre 1 e 5 anos	Entre 5 e 10 anos	Mais de 10 anos	Total
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
12) Considero importante uma organização oferecer benefícios como complemento de remuneração	4,00	5,00	5,00	4,54	4,66	4,67	4,24
13) Tenho conhecimento dos benefícios oferecidos pela cooperativa	4,00	5,00	4,67	4,61	4,64	4,64	4,20
14) Estou satisfeito com os benefícios que a cooperativa me oferece.	4,00	4,00	4,67	4,36	4,34	4,36	3,93
15) Os benefícios me motivam a oferecer um trabalho mais qualificado	4,00	5,00	4,67	4,39	4,30	4,36	4,16
16) Os benefícios que recebo são satisfatórios para suprirem minhas necessidades e de minha família.	4,00	5,00	4,33	4,18	4,23	4,13	4,26
17) Existem benefícios que a cooperativa ainda não oferece e poderia adotar.	3,00	5,00	3,67	3,71	4,09	4,10	4,14
18) Trocaria de empresa se outra organização oferecesse mais benefícios.	4,00	4,00	2,67	3,11	3,13	3,13	4,13

Fonte: Elaborado pela autora.

Na análise da Tabela 16 acima, foi desconsiderado a coluna menos de 6 meses de organização, visto que foi somente um respondente. Observou-se que a média maior está nos respondentes com tempo de organização entre 6 meses e 1 ano com média 5,00, concordando que é importante a organização oferecer benefícios. Em contrapartida foi nesse público de respondentes que teve a menor média com 2,67, discordando que trocariam de empresa.

A questão elaborada sobre a troca de empresa levou em conta que o respondente concorda com a afirmativa, de que ele trocaria de empresa por conta de outros benefícios. Salientando que os respondentes que estão trabalhando a

mais de 6 meses não deixariam de trabalhar na empresa por mais benefícios, como é apresentado na tabela acima que ficou na média que varia entre as medias 2,67 a 3,13. Reforça-se que alguns respondentes avaliaram a resposta de indiferente para essa questão.

5.4 Importância dos benefícios

Tabela 17 – Benefícios considerados mais importantes pelos respondentes

BENEFÍCIOS MAIS VALORIZADOS	Sem resposta	Percentual (%)	Nenhuma importância	Percentual (%)	Pouca Importância	Percentual (%)	Média importância	Percentual (%)	Muita importância	Percentual (%)
Assistência médica Unimed	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	119	100,0
Auxílio alimentação	1	0,84	0	0,0	0	0,0	3	2,52	115	96,64
Auxílio creche	0	0	2	1,68	11	9,24	24	20,17	82	68,91
Seguro de vida Icatu	0	0	0	0	2	1,68	21	17,65	96	80,67
Previdência privada Icatu	2	1,70	0	0	2	1,70	14	11,80	101	84,09
Serviço de orientação Sempre bem	2	1,68	3	2,52	24	20,17	37	31,09	53	44,54
Uniformes	0	0	0	0	2	1,68	19	15,97	98	82,35
Auxílio educação	0	0	0	0	2	1,68	19	15,97	98	82,35

Fonte: Elaborado pela autora.

Na análise da Tabela 17, percebe-se que os respondentes consideram a assistência médica muito importante com 100% de respondentes, em segundo lugar aparece o auxílio alimentação com aproximadamente 96% e após a previdência privada com aproximadamente 84% dos respondentes que consideram importante.

Os benefícios influenciam na qualidade de vida dos funcionários de uma empresa, afirmam Chiavenato (2010) e Marras (2009). Já para Lacombe e (2011) e Oliveira (2006) as organizações não são obrigadas a oferecer os benefícios, mas muitas oferecem benefícios com o intuito de atrair e manter a melhor mão de obra.

Tabela 18 - Você acha importante que a cooperativa Sicredi Botucaraí/RS ofereça

outros benefícios, além dos benefícios que você já recebe

Benefícios	Frequência	Percentual
Assistência odontológica	110	69,62
Vale refeição	21	13,29
Reembolso filho especial	14	8,86
Vale transporte	8	5,06
Assistência médica Unimed para os filhos	1	0,63
Incentivo a educação, gratificação por escolaridade	1	0,63
Previdência privada	1	0,63
Passar cartão do vale refeição em outros estabelecimentos além de mercados	1	0,63
Vale cultura	1	0,63
Total	158	100,00

Fonte: Elaborado pela autora.

Obs: O número de citações é maior que o número de respondentes devido a questão ser de múltipla escolha.

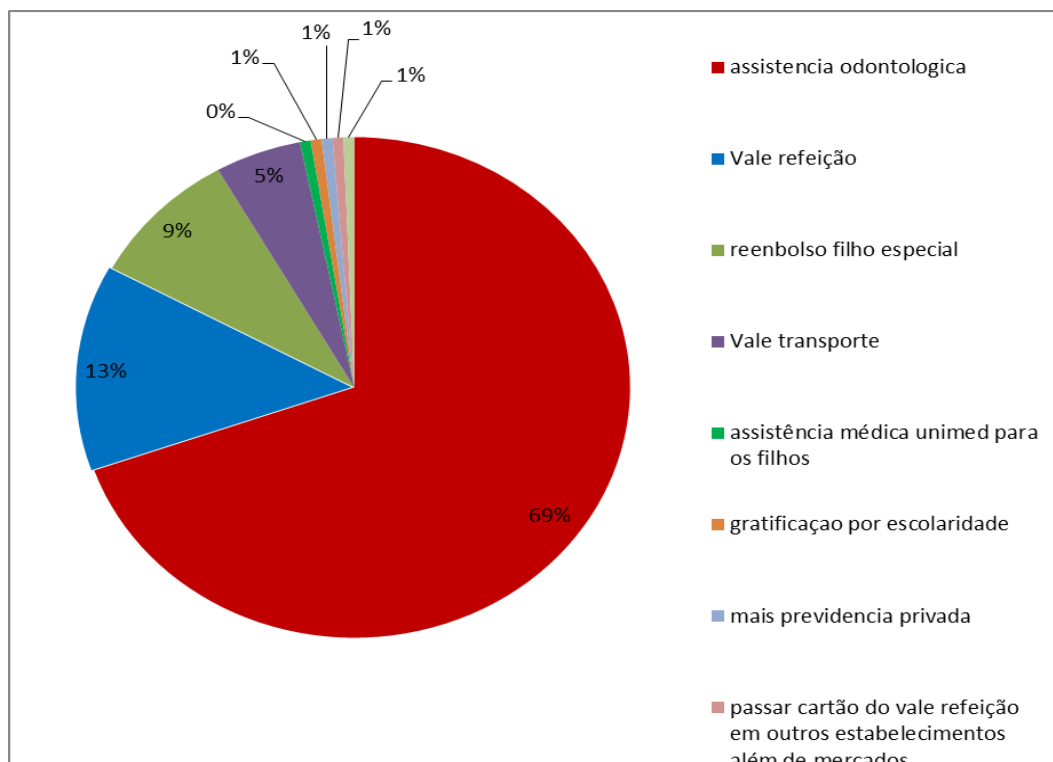
Alguns benefícios na Tabela 18 foram citados pelos próprios respondentes, como benefícios que gostariam que a cooperativa disponibilizasse.

Conforme o tópico 4.5 – benefícios, página 47 deste trabalho, cada cooperativa implanta os benefícios que achar necessário de acordo com as necessidades dos colaboradores e suas disponibilidades. As cooperativas do Sicredi em nível nacional oferecem como benefícios aos colaboradores o auxílio alimentação, auxílio creche, assistência médica, assistência odontológica, auxílio doença, previdência privada, reembolso filho especial, auxílio funeral, vale transporte e serviço de orientação sempre bem.

A cooperativa Sicredi Botucaraí/RS oferece para os seus colaboradores apenas os benefícios auxílio alimentação, auxílio creche, assistência, médica, seguro de vida, previdência privada, serviço de orientação sempre bem, além de auxílio educação e os uniformes.

Para melhor compreensão dos resultados, foi montado um gráfico a seguir.

Gráfico 25 – Benefícios que os colaboradores gostariam de receber



Fonte: Elaborado pela autora.

Dos benefícios elencados que a empresa poderia oferecer aos seus colaboradores, aproximadamente 80% avaliou dois benefícios: assistência odontológica (69%) e vale refeição (13%). Os demais benefícios não são de grande relevância aos respondentes.

6 SUGESTÕES DE MELHORIAS

Neste capítulo são apresentadas as sugestões de melhorias de acordo com os resultados das análises realizadas nesse estudo.

Diante dos benefícios que os respondentes consideram mais importante com 100% de aprovação ficou a assistência médica, evidenciando que a necessidade prioritária dos colaboradores é a saúde, necessidade essa que se estende a toda a família. Sugere-se que a cooperativa continue oferecendo esse benefício para seus colaboradores.

Na análise dos benefícios que a cooperativa não oferece, foi apontado pelos colaboradores como sendo o benefício que mais gostaria de receber, a assistência odontológica, considerando essa necessidade nos colaboradores, cabe à cooperativa fazer um estudo da viabilidade de acréscimo ao plano de saúde já oferecido.

O auxílio alimentação é um benefício recebido e avaliado como importante, o que permite a eles a utilização em momentos de refeições, necessidade primária dos indivíduos. Sendo assim, não se torna viável para a cooperativa oferecer o cartão do auxílio para ser utilizado em outros estabelecimentos além de mercados de gêneros alimentícios. O cartão do auxílio alimentação é como um cartão de crédito, sendo possível utilizá-lo para comprar outros produtos sem serem alimentos, mas muitas empresas não aceitam devido à baixa taxa de contribuição que recebem. Sugere-se então que cooperativa implante um cartão para vale-refeição, com um saldo limite que o colaborador possa utilizar quando precisar almoçar em

restaurante quando estiver no seu intervalo de almoço do trabalho.

De um modo geral, as pessoas estão satisfeitas com os benefícios que recebem. As pessoas também sentem a necessidade de reconhecimento e de autoestima, precisam ser valorizadas em seu local de trabalho podendo esse reconhecimento valer mais que um benefício recebido. Portanto salienta-se a importância da boa convivência com os colegas de trabalho, a cooperação do dia a dia, tendo seu desenvolvimento estimulado pelos superiores. Isso deve ser mantido na cooperativa.

A cooperativa investe na formação de profissionais para trabalhar em suas unidades de atendimento e também na assessoria dessas unidades. O Sicredi acredita no potencial de seus colaboradores e ajuda na sua formação profissional, oferecendo uma ajuda de custo nos estudos de formação de todos os seus colaboradores. A política de concessão deste benefício é de oferecer depois de dois anos de efetivação na empresa, a partir disso, sugere-se, então, que esse período seja reajustado, diminuindo para, no mínimo, um ano de contrato com a cooperativa, para que o profissional possa usufruir dessa ajuda de custo por mais tempo.

Um ponto forte que deve ser mantido e incentivado é que as pessoas se sentem motivadas e satisfeitas trabalhando na cooperativa, colaboradores satisfeitos com os benefícios recebidos e o reconhecimento do seu trabalho realizado, faz com que o colaborador traga resultados importantes para a cooperativa e também para o associado. Assim como um colaborador motivado é importante para a organização, o trabalho em equipe também é. Sugere-se que a cooperativa continue estimulando esse espírito em seus colaboradores, sempre trabalhando unidos para buscar os resultados almejados pela organização.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a procura de uma oferta de trabalho mais qualificado, as empresas estão cada vez mais preocupadas em manter seu quadro funcional permanente, pois assim a empresa obtém maior confiabilidade das pessoas.

Muitas empresas já identificam a necessidade de satisfação de seus empregados e já vem adotando estratégias para manter as pessoas satisfeitas dentro das organizações. São benefícios oferecidos como planos de saúde, gratificações por metas alcançadas entre outros que fazem as pessoas se manterem na empresa e satisfeitas em trabalhar em suas dependências.

Pode-se afirmar que as pessoas se sentem mais motivadas e satisfeitas com o reconhecimento pelo seu trabalho realizado. Os benefícios que as organizações oferecem são formas de agradecimento pelo seu trabalho disponibilizado, sendo percebidos como um incentivo em continuar trabalhando na empresa. Os benefícios junto com a remuneração garantem uma qualidade de vida melhor para as pessoas.

Um fato importante e que deve ser observado, é a questão de pessoas insatisfeitas e desmotivadas nas organizações, através do resultado deste estudo pode-se analisar que as pessoas estão satisfeitas com os benefícios que recebem, sentem-se motivadas, valorizadas e com suas necessidades supridas.

Os respondentes gostam de trabalhar na cooperativa, os benefícios que recebem já são o suficiente para suprir suas principais necessidades que é a saúde e a alimentação. A valorização e estima que os respondentes recebem na

organização também são fatores consideráveis, que satisfazem a necessidade social dos indivíduos em ser aceito pelos grupos da sociedade, ou seja, a amizade com colegas e demais pessoas que os cercam.

Ressalta-se também que a cooperativa estimula o conhecimento e autodesenvolvimento dos colaboradores, sempre oferecendo oportunidades de crescimento na empresa, dando prioridade para funcionários internos quando há vagas em outros setores da cooperativa.

Os objetivos propostos pelo estudo foram alcançados, o objetivo geral que era analisar a influência dos benefícios na satisfação dos colaboradores foi atingido, pois se verificou através da pesquisa que os colaboradores se sentem satisfeitos com os benefícios que recebem.

Os objetivos específicos foram alcançados, que era apresentar todos os benefícios que a cooperativa oferece, identificar os mais importantes para os colaboradores e os que geram mais e menos satisfação. Os benefícios que os respondentes consideram mais importantes e que geram maior satisfação são o auxílio saúde, auxílio alimentação, seguro de vida, previdência privada, uniformes e auxílio educação. Já os que geram menos satisfação são o auxílio creche e o serviço de orientação sempre bem.

A partir dos resultados dessa pesquisa, foram sugeridas algumas melhorias que poderão ser adotadas pela cooperativa de acordo com as necessidades dos colaboradores que ainda não estão sendo supridas, e continuar oferecendo os benefícios que são importantes para os funcionários.

Considerando o tema da pesquisa, que é a satisfação dos colaboradores com os benefícios que recebem, o estudo proporcionou para a pesquisadora a oportunidade de conhecer benefícios desconhecidos até o momento, enriquecendo assim o conhecimento sobre benefícios. Pode-se também relatar que foram percebidas nos colaboradores que responderam a pesquisa suas necessidades principais, como a saúde em primeiro lugar e em segundo o seu alimento.

Para a acadêmica, o estudo foi muito aproveitável e desafiador, sendo possível colocar na prática o que foi estudado na teoria ao longo da vida acadêmica,

adquirindo conhecimento e aplicando estratégias que podem contribuir positivamente para a cooperativa em estudo.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

BANOV, Márcia Regina. **Psicologia no Gerenciamento de Pessoas**. São Paulo: Atlas, 2008.

BERGAMINI, Cecilia Whitaker. **Motivação nas Organizações**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A.; SILVA Roberto da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHEMIN, Beatriz F. **Manual da Univates para trabalhos acadêmicos: Planejamento, elaboração e apresentação**. 2. ed. Lajeado: Ed. da Univates, 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

_____. **Remuneração, Benefícios e Relações de Trabalho: Como reter talentos na organização**. 6. ed. São Paulo: Manole, 2009.

_____. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

_____. **Iniciação à administração de recursos humanos**. 4. ed. São Paulo: Manole, 2010.

FIGUEIREDO, Antônio Macema de.; SOUZA, Soraia Riva Goudinho de. **Como Elaborar Projetos, Monografias, Dissertações e Teses: da redação científica à apresentação do texto final**. 4. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas: Enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.

IVANCEVICH, John M. **Gestão de Recursos Humanos**. 10. ed. São Paulo: McGraw-hill, 2008.

JOHN, Wagner III A.; JOHN, Hollenbeck R. **Comportamento Organizacional: criando vantagem competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2003.

LACOMBE, Francisco. **Recursos Humanos: Princípios e Tendências**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

LIMA, Manolita Correia. **Monografia: a engenharia da produção acadêmica**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

LUCENA, Maria Diva da Salette. **Planejamento de Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2010.

LUZ, Ricardo. **Gestão do Clima Organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração da Remuneração: Remuneração tradicional e estratégia, elementos de estatística aplicada, normas legais, benefícios**. São Paulo: Thomson, 2002.

_____. **Administração de Recursos Humanos: Do operacional ao estratégico**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

MASCARENHAS, Sidnei Augusto. **Metodologia científica**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012. Disponível em: <<http://univates.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788564574595/pages/-12>>. Acesso em: 10 out. 2015.

MILKOVICH, George T.; BUDREAU, John W. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2013.

OLIVEIRA, Aristeu de. **Manual de salários e benefícios**. São Paulo: Atlas, 2006.

OLIVEIRA, Marco A. **Comportamento organizacional para a gestão de pessoas: como agem as empresas e seus gestores**. São Paulo: Saraiva, 2010.

PORTAL CORPORATIVO. Disponível em <<https://portal.sicredi.com.br/portal/index.jsp?timeMillis=1449012788973>>. Acesso em: 16 jun. 2015.

PORTAL CORPORATIVO. **Sicredi está entre as melhores empresas para você trabalhar**. 2013. Disponível em: <<https://portal.sicredi.com.br/portal/portal/media-type/html/group/ou%3Dsicredi%2Ccn%3Dsistema%2Ccn%3Dentidades%2Cdc%3Dsicr>>.

edi%2Cdc%3Dcom%2Cdc%3Dbr/page/pagina_inicial.psml?action=controls.Maximize&tela=DETAIL_NOTICE&js_peid=INIC_02&idNotice=623688344>. Acesso em: 16 jun. 2015.

REVISTA VOCÊ S.A. **150 Melhores empresas para você trabalhar:** As campeãs em salários, oportunidades de carreira, chefes parceiros e qualidade de vida. 2015. Disponível em: <<http://vocesa.uol.com.br/noticias/carreira/as-150-melhores-empresas-para-voce-trabalhar-2015.phtml#.Viaw3NwrLIU>>. Acesso em: 19 out. 2015.

ROBBINS, Stephen P. **Fundamentos do comportamento organizacional**. 7. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

SOUZA, Carla Patricia da Silva. **Cultura e Clima Organizacional:** Compreendendo a essência das organizações. Curitiba: InterSaberes, 2014. Disponível em: <<http://univates.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788544300053/pages/-2>>. Acesso em: 27 set. 2015.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VIEIRA, Carlos Gentil; ESTEVES, Álvaro Eduardo. **Gerente Animador:** Motivação e ação na prática administrativa. Rio de Janeiro: LTC- livros técnicos e científicos editora S.A. 1985.

WIKIPEDIA. **História Sicredi**. Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org/wiki/Sicredi>>. Acesso em: 21 set. 2015.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Informe sobre o questionário

Prezado gerente, é com grande satisfação que informo a conclusão do meu curso de graduação em Administração de Empresas, diante disso, estou mandando os questionários do meu trabalho de conclusão de curso que foi realizado na Sicredi Botucaraí/RS, sobre os benefícios que a cooperativa oferece aos colaboradores.

Este trabalho tem o intuito de avaliar o grau de satisfação das pessoas que trabalham na cooperativa em relação aos benefícios que recebem e sugerir uma proposta de melhoria diante do resultado da pesquisa. Sendo de grande importância a participação de todos os colaboradores que recebem estes benefícios, ficando de fora os estagiários e jovens aprendizes, pois esses não recebem os mesmos benefícios. Depois de concluído, o trabalho ficará a disposição da cooperativa para eventuais consultas.

Portanto, escolhi você para enviar meus questionários, peço por gentileza que responda o seu questionário e distribua os outros para os demais colegas, conforme a lista junto a este documento, assim que respondidos me mande-os de volta por malote.

Desde já agradeço sua compreensão e sua ajuda neste momento muito importante em minha vida, fico a disposição para eventuais dúvidas.

Att,

VANESSA B. DA SILVA

CAIXA

Sicredi Botucaraí RS - Pouso Novo

(51) 3775-1270

sicredi.com.br

GENTE
QUE
COOPERA
CRESCER



APÊNDICE B - Pesquisa de satisfação com os benefícios

Este questionário faz parte do trabalho de conclusão do curso de administração de empresas do Centro Universitário Univates – Lajeado/RS, possui como objetivo analisar a satisfação dos colaboradores da Sicredi Botucaraí em relação aos benefícios recebidos. Através do preenchimento deste questionário você poderá contribuir para que o seu ambiente de trabalho seja ainda melhor.

Não será necessária sua identificação. Apenas peço que responda com sinceridade cada uma das questões abaixo. Desde já agradeço sua colaboração.

BLOCO A - PERFIL DO RESPONDENTE

1. Sexo:

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino

2. Idade

- ☐ Menos de 20 anos
- ☐ De 21 a 30 anos
- ☐ De 31 a 40 anos
- ☐ De 41 a 50 anos
- ☐ Acima de 50 anos

3. Escolaridade

- ☐ Ensino médio completo
- ☐ Superior incompleto
- ☐ Superior completo
- ☐ Pós graduação incompleto
- ☐ Pós graduação completo

4. Tempo de organização

- ☐ Menos de 6 meses
- ☐ Entre 6 meses e 1 ano
- ☐ Entre 1 ano e 5 anos
- ☐ Entre 5 anos e 10 anos
- ☐ Mais de 10 anos

5. Função

- ☐ Caixa
- ☐ Atendente
- ☐ Assistente de negócios
- ☐ Gerente administrativo financeiro
- ☐ Gerente de unidade
- ☐ Outro Qual_____

6. Estado civil

- ☐ Solteiro (a)
- ☐ Casado (a)
- ☐ Divorciado (a)
- ☐ Viúvo (a)
- ☐ União estável

BLOCO B – NECESSIDADES HUMANAS E BENEFÍCIOS SOCIAIS

As questões a seguir deverão ser respondidas conforme a legenda:

- 1- Discordo totalmente; 2 - discordo; 3 – indiferente; 4 – concordo; 5 – concordo totalmente.

7. A importância das necessidades dos colaboradores

NECESSIDADES (saúde, alimentação, segurança, reconhecimento e auto – desenvolvimento)	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1- Percebo a preocupação que a cooperativa tem com as necessidades de seus colaboradores.					
2- Há valorização e reconhecimento em meu local de trabalho					
3- Minhas necessidades são totalmente supridas.					
4- A empresa oferece oportunidades para meu crescimento.					
5- A cooperativa estimula o autodesenvolvimento de seus colaboradores.					
6- Sinto-me estimado pelos colegas e superiores.					
7- As pessoas são valorizadas nessa organização.					
8- Existe uma boa relação interpessoal, cultivo amizades com colegas e superiores.					
9- Quando realizas um bom trabalho, há reconhecimento de seus superiores.					
10- Estou satisfeito com o que a cooperativa me oferece para suprir minhas necessidades.					
11- Sinto –me valorizado (a) nesta cooperativa.					

8. Benefícios sociais

BENEFÍCIOS	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
12- Considero importante uma organização oferecer benefícios como complemento de remuneração.					
13- Tenho conhecimento dos benefícios oferecidos pela cooperativa.					
14- Estou satisfeito com os benefícios que a cooperativa me oferece.					
15- Os benefícios me motivam a oferecer um trabalho mais qualificado.					

(Continua...)

(Conclusão)

BENEFÍCIOS	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
16- Os benefícios que recebo são satisfatórios para suprirem minhas necessidades e de minha família.					
17- Existem benefícios que a cooperativa ainda não oferece e poderia adotar.					
18- Trocaria de empresa se outra organização oferecesse mais benefícios.					

9. Diante dos benefícios oferecidos pela cooperativa Sicredi Botucaraí, quais você julga serem mais importantes.

Responda de acordo com o grau de importância que você considera, conforme a legenda:

1. Nenhuma importância; 2. Pouca importância; 3. Média importância e 4. Muita importância.

BENEFÍCIOS MAIS VALORIZADOS	Nenhuma importância	Pouca importância	Média importância	Muita importância
Assistência médica Unimed				
Auxílio alimentação				
Auxílio creche				
Seguro de vida Icatu				
Previdência privada Icatu				
Serviço de orientação Sempre bem				
Uniformes				
Auxílio educação				

10. Você acha importante que a cooperativa Sicredi Botucaí/RS ofereça outros benefícios, além dos benefícios que você já recebe? Se sim, quais? (obs: pode marcar mais de uma opção)

() Assistência odontológica

() Reembolso filho especial

() Vale transporte (ônibus)

() Vale refeição

() Outro. Qual? _____