



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – UEPB**  
**CAMPUS I – CAMPINA GRANDE**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA – DAEC**  
**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – TCC**

**KYSSIA CONCEIÇÃO SIQUEIRA DE ARAÚJO**

**BENEFÍCIOS SOCIAIS COMO ESTRATÉGIA PARA ENCANTAR**  
**CLIENTES INTERNOS: O CASO DO ACHÉ LABORATÓRIOS**  
**FARMACÊUTICOS S.A.**

**CAMPINA GRANDE – PB**  
**2014**

**KYSSIA CONCEIÇÃO SIQUEIRA DE ARAÚJO**

**BENEFÍCIOS SOCIAIS COMO ESTRATÉGIA PARA ENCANTAR CLIENTES  
INTERNOS: O CASO DO ACHÉ LABORATÓRIOS FARMACÊUTICOS S.A.**

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC,  
apresentado ao Curso de Graduação em  
Administração da Universidade Estadual da  
Paraíba, em cumprimento às exigências para  
obtenção do grau de Bacharela em Administração.

Área de Concentração: Gestão de Pessoas

Orientadora: Profa. MSc. Maria Dilma Guedes

**CAMPINA GRANDE – PB  
2014**

FICHA CATALOGRAFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CIA I – UEPB

A663b Araújo, Kyssia Conceição Siqueira de.  
Benefícios sociais como estratégia para encantar clientes internos [manuscrito]: o caso do Aché laboratórios farmacêuticos S.A / Kyssia Conceição Siqueira de Araújo. – 2014.  
23f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2014.

“Orientação: Profa. Ma. Maria Dilma Guedes, Departamento de Administração”.

1. Gestão de pessoas. 2. Benefícios sociais e serviços. 3. Aché laboratórios farmacêuticos. 4. Satisfação. 5.QVT. I. Título.

21. ed. CDD 658.3

KYSSIA CONCEIÇÃO SIQUEIRA DE ARAÚJO

10,0 (dez)  
Aprovada

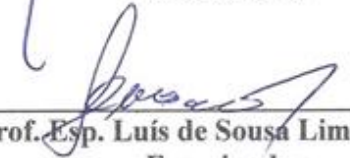
**BENEFÍCIOS SOCIAIS COMO ESTRATÉGIA PARA ENCANTAR CLIENTES INTERNOS: O CASO DO ACHÉ LABORATÓRIOS FARMACÊUTICOS S.A.**

Trabalho Acadêmico Orientado – TCC, apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento às exigências legais, para obtenção do Grau de Bacharela em Administração.

Aprovada em, 19 / 12 / 2014

**COMISSÃO EXAMINADORA**

  
\_\_\_\_\_  
Profa. MSc. Maria Dilma Guedes (UEPB)  
Orientadora

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Esp. Luís de Sousa Lima (UEPB)  
Examinador

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Yêda Silveira Martins Lacerda (UEPB)  
Examinadora

CAMPINA GRANDE - PB

# **BENEFÍCIOS SOCIAIS COMO ESTRATÉGIA PARA ENCANTAR CLIENTES INTERNOS: O CASO DO ACHÉ LABORATÓRIOS FARMACÊUTICOS S.A.**

ARAÚJO, Kyssia Conceição Siqueira de<sup>1</sup>  
GUEDES, Maria Dilma<sup>2</sup>

## **RESUMO**

Com o desenvolvimento das organizações e mudanças ocasionadas pela acirrada competitividade no mercado empresarial, o conceito de pessoas, enquanto recurso, vem se modificando intensamente. Assim, os colaboradores passaram a ser vistas como fator primordial para o alcance dos objetivos e o crescimento organizacional. Por essa razão, faz-se necessário que a área de Gestão de Pessoas desenvolva processos para agregar, aplicar, recompensar, desenvolver, manter e monitorar pessoas. Neste sentido, para recompensar, deve-se considerar não apenas a remuneração e incentivos; mas também benefícios e serviços. Destarte, este trabalho teve como objetivo primordial apresentar os benefícios sociais e serviços oferecidos pelo Aché Laboratórios Farmacêuticos como estratégias para encantar os clientes internos. Caracteriza-se como estudo de caso, acompanhado de pesquisas descritiva e bibliográfica. Nos resultados verificou-se que a organização objeto de estudo, vem oferecendo, benefícios e serviços, como: Assistência Médica e Odontológica, Auxílio Creche, Auxílio Por Filho Excepcional, Brindes de Natal, Cartão Alimentação, Centro de Desenvolvimento Infantil (CDI), Convênio Papelaria - Material Escolar, Doação de Medicamentos, Empréstimo Consignado, Previdência Privada, Seguro de Vida, Subsídio Medicamentos, Tíquete Refeição, Transporte. Portanto, trata-se de uma empresa que contribuindo para melhorar a qualidade de vida no trabalho e bem-estar dos colaboradores, considerando que a oferta de benefícios e serviços prestados pela organização aos seus colaboradores influencia poderosamente o grau de qualidade de vida e conseqüentemente a satisfação.

**Palavras-chave:** Gestão de Pessoas. Benefícios Sociais e Serviços. Satisfação.

## **ABSTRACT**

With the development of organizations and changes brought about by fierce competition in the business market, the concept of people as a resource has been modified extensively. Thus, employees came to be seen as a key factor for achieving the objectives and organizational growth. For this reason, it is necessary that the area of Personnel Management to develop procedures to add, apply, reward, develop, maintain and monitor people. In this sense, to reward, one must consider not only the remuneration and incentives; but also benefits and services. Thus, this work had as its primary objective to present the social benefits and services promoted by Aché as strategies to delight internal customers. It is characterized as a case study, accompanied by descriptive and bibliographic research. In the results it was found that the organization studied, comes offered, benefits and services such as: Medical and Dental Assistance, Aid Day Care, Help For Exceptional Son, Christmas Gifts, Food Card, Child Development Center (CDI), Agreement stationery - School Supplies Donation drugs, Payroll Loan, Private Pension, Life Insurance, Drug Benefit, Meal Ticket, Transportation. Therefore, it is a company that contributes to improving the quality of work life and well-being of employees, considering that the supply of benefits and services provided by the organization to its employees powerfully influences the degree of quality of life and consequently the satisfaction.

**Keywords:** People Management. Social services and benefits. Satisfaction.

---

<sup>1</sup> Graduanda em Administração pela UEPB. E-mail: <kyssiasiqueira@hotmail.com>

<sup>2</sup> Professora Orientadora. Mestre em Administração pela UFPB. E-mail: <dilma.guedes@gmail.com>

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente tem-se registrado através de pesquisas e programas empresariais uma preocupação latente em prol do alcance de melhores índices de produtividade e satisfação do trabalhador. Esta tendência observada em todos os países do mundo é decorrência da necessidade de atender a um mercado cada vez mais acirrado pela concorrência, e ao mesmo tempo, na tentativa de satisfazer consumidores cada vez mais exigentes.

Uma visão míope que permeava a gestão empresarial era que bastava apenas as empresas investirem em maquinários, aparato tecnológico e programas de qualidade que a empresa tornar-se-ia competitiva. Entretanto, para que este investimento fosse efetivo, seria fundamental, o comprometimento e a motivação de todos os colaboradores, de diferentes níveis hierárquicos, participando ativamente nos trabalhos que executam e adequadamente recompensados pelas suas contribuições.

Neste contexto, a Gestão de Pessoas vem quebrando paradigmas, acompanhando as mudanças e inovando, através de seus processos de agregar, aplicar, recompensar, desenvolver, manter e monitorar. Assim, todos são de grande relevância e estão o tempo todo voltados para as pessoas. No caso, escolheu-se o sistema de recompensar pessoas, especificamente Benefícios sociais e serviços, por acreditar que pessoas incentivadas produzirão mais e melhor.

Diante do exposto, evidencia-se a seguinte problemática: Como apresentar os benefícios sociais e serviços oferecidos pelo Aché Laboratórios Farmacêuticos, como estratégias para encantar seus clientes internos?

Face ao exposto, este trabalho tem como objetivo primordial apresentar os benefícios sociais e serviços promovidos pelo Aché Laboratórios Farmacêuticos como estratégias para encantar os clientes internos.

Levando em conta que este tema representa uma importante contribuição, bem como reflexão em torno do processo de satisfação dos colaboradores de uma empresa, destacam-se: no âmbito acadêmico, pois trata-se de um estudo que trará novas contribuições, bem como mais informação para a comunidade acadêmica que queira se aprofundar no assunto em questão; no organizacional, pois apresenta as estratégias oferecidas pelo Aché Laboratórios Farmacêuticos que oferece aos seus colaboradores; e no tocante à contribuição social, este estudo possibilitará uma maior conscientização do trabalhador, do consumidor e do cidadão a respeito da importância crescente da oferta dos benefícios sociais e serviços. Portanto, ressalta-se a relevância do tema.

Este artigo dispõe da seguinte estrutura: Resumo, Abstract, Introdução, Revisão da Literatura, Caracterização da Empresa, Metodologia, Apresentação do Resultados, Considerações Finais e Referências.

## **2 REVISÃO DA LITERATURA**

### **2.1 GESTÃO DE PESSOAS**

As organizações estão mudando seus conceitos e alterando as suas práticas gerenciais, em vez de investirem diretamente nos produtos e serviços estão investindo nas pessoas que sabem como criar, desenvolver e melhorar os produtos e nas pessoas que sabem como satisfazer e encantar os clientes.

A moderna Gestão de Pessoas baseia-se em três aspectos fundamentais que são: as pessoas como seres humanos e não como meros recursos; as pessoas como ativadores inteligentes de recursos organizacionais; e as pessoas como parceiros da organização, capazes de conduzi-la a excelência e ao sucesso.

Gil (2007, p. 17) diz que “Gestão de Pessoas é a função gerencial que visa a cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais.” Logo, não visa apenas aos objetivos da organização, mas também aos objetivos individuais do colaborador.

De acordo com Dutra (2009, p. 17), a Gestão de Pessoas pode ser caracterizada por um “conjunto de políticas e práticas que permitem a conciliação de expectativas entre a organização e as pessoas, para que ambas possam realizá-las ao longo do tempo”. Neste sentido, é clara a íntima relação entre a organização e as pessoas, ambas buscando o alcance de metas e objetivos que satisfarão suas necessidades.

Chiavenato (2010, p. 44) apresenta as três etapas da GP, evidenciando que na fase das Relações Industriais as organizações tinham ações internas mais burocráticas e as pessoas eram tratadas apenas como mão-de-obra, logo, houve mudanças na relação com os funcionários durante a fase da Administração de Recursos Humanos, onde as pessoas começaram a ser enxergadas no âmbito organizacional. Mais tarde, na fase da Gestão de Pessoas, ações internas das organizações passaram a ser voltadas para o bem-estar e a satisfação dos clientes internos.

Diante da necessidade de melhorar a eficácia organizacional, Chiavenato (2010, p. 11-14) identificou oito objetivos para a GP, são os seguintes:

- Ajudar a organização a alcançar seus objetivos e realizar sua missão;

- Proporcionar competitividade à organização;
- Proporcionar a organização pessoas bem treinadas e bem motivadas;
- Aumentar a auto atualização e a satisfação das pessoas no trabalho;
- Administrar e impulsionar a mudança;
- Desenvolver e manter qualidade de vida no trabalho;
- Manter políticas éticas e comportamento socialmente responsável;
- Construir a melhor empresa e a melhor equipe.

Através destes objetivos as organizações passam a ter suas ações disciplinadas e voltadas para o ativo mais importante, os colaboradores. Deste modo, o resultado poderá ser visualizado através do desempenho dos mesmos, e como consequência disto, o sucesso da organização.

Carvalho (2011) complementam, dizendo que a gestão de pessoas, atrelada ao planejamento global da organização e relacionada à visão de inovação e melhorias, faz-se necessário para poder obter o comprometimento dos trabalhadores.

Assim, a Gestão de pessoas é representada pelas organizações e pelas pessoas, formada por um conjunto de métodos, políticas, técnicas definidas com o objetivo de orientar as relações e comportamentos humanos maximizando assim o potencial do capital humano na organização.

Chiavenato (2010, p. 14-15) aponta seis processos básicos de Gestão de Pessoas, a saber:

- **Processos de Agregar Pessoas.** São os processos utilizados para incluir novas pessoas na empresa. Podem ser denominados processos de provisão ou de suprimentos de pessoas. Incluem recrutamento e seleção de pessoas.
- **Processos de Aplicar Pessoas.** São os processos utilizados para desenhar as atividades que as pessoas irão realizar na empresa, orientar e acompanhar seu desempenho. Incluem desenho organizacional e desenho de cargos, análise e descrição de cargos, orientação das pessoas e avaliação do desempenho.
- **Processos de Recompensar Pessoas.** São os 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.** São os processos utilizados para capacitar e incrementar o desenvolvimento profissional e pessoal das pessoas. Incluem seu treinamento e desenvolvimento, gestão do conhecimento e gestão de competências, programas de mudanças e desenvolvimento de carreiras e programas de comunicação e consonância.
- **Processos de Manter Pessoas.** São os processos utilizados para criar condições ambientais e psicológicas satisfatórias para as atividades das pessoas. Incluem administração da cultura organizacional, clima, disciplina, higiene, segurança e qualidade de vida e manutenção de relações sindicais.
- **Processos de Monitorar Pessoas.** São os processos utilizados para acompanhar e controlar as atividades das pessoas e verificar resultados. Incluem banco de dados e sistemas de informações gerenciais.



Para melhores esclarecimentos sobre a importância da Gestão de Pessoas, é válido tecer breves comentários sobre cada processo e suas respectivas funções, corroborando com o pensamento de outros estudiosos do tema em questão.

### 2.1.1 Processos de agregar pessoas

Os processos de agregar pessoas apresentam duas etapas distintas, mas que se complementam e são essenciais antes da contratação de funcionários. A primeira é o **Recrutamento**, nele as pessoas são convocadas para se candidatarem a vaga; após esta etapa ocorre a **Seleção**, que mediante as necessidades da organização escolhe o candidato com o perfil mais adequado para a vaga. Logo:

- Recrutamento é um conjunto de técnicas e procedimentos que visa atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização. [...] o recrutamento deve atrair um contingente de candidatos suficiente para abastecer adequadamente o processo de *seleção* [...] (CHIAVENATO, 2004, p. 165).
- A seleção abrange o conjunto de práticas e processos usados para escolher, dentre os candidatos disponíveis, aquele que parece ser o mais adequado para a vaga existente [...] A seleção é a segunda etapa do processo, que começa com o recrutamento e termina com o contrato definitivo após o período de experiência [...] (LACOMBE, 2005, p. 79).

Assim, enquanto o recrutamento convoca candidatos para assumir cargos vagos; a seleção escolhe o candidato que tiver o perfil que se melhor se adeque à empresa. Daí a importância de um processo bem feito, pois evita problemas futuros para a organização por parte de funcionários ineficientes. Para alcançar o sucesso, o meio mais adequado será trabalhar com pessoas competentes que possam trazer frutos positivos para a empresa e para todos os envolvidos no cumprimento da missão de uma determinada organização.

### 2.1.2 Processos de aplicar pessoas

Nos processos de aplicar pessoas ocorrem a **Modelagem do trabalho** e a **Avaliação de desempenho**, que definem as tarefas relacionadas aos cargos existentes na organização, desta forma no momento do recrutamento o candidato ficará ciente das suas atribuições e tarefas, entretanto, surge à necessidade de realizar uma avaliação quanto ao seu desempenho.

Nesses processos, as pessoas focam na análise das especificações do cargo e quem especialmente estará preparado para ele. Do ponto de vista de Chiavenato (2008, p. 169), “para que as pessoas possam ocupar cargos e posições na organização, elas precisam ter as condições

e as características suficientes e adequadas para tanto.” Envolve processos como: orientação das pessoas, desenho organizacional e desenho de cargos; e Avaliação do desempenho humano; que França (2007, p. 116), define, como: “A avaliação de desempenho, dentro das empresas, tem como meta diagnosticar e analisar o desempenho individual e grupal dos funcionários, promovendo o crescimento pessoal e profissional, bem como melhor desempenho”.

Após vencer os obstáculos do processo seletivo, os candidatos são admitidos na organização e se tornam novos membros, ocupantes de cargos, porém, antes que eles iniciem suas atividades, as organizações procuram integrá-los em seu contexto. Logo, pode-se dizer que, esses processos consistem em alocar e posicionar as pessoas em suas atividades na organização; mostrar como as pessoas são recepcionadas, escolhidas e iniciadas na organização.

### 2.1.3 Processos de recompensar pessoas

Os processos de recompensar pessoas visam recompensar as pessoas através de uma **remuneração adequada, benefícios e incentivos**, considerando que as pessoas sentem-se motivadas através destas retribuições. Posteriormente, desenvolvem-se as pessoas através do treinamento, desenvolvimento, aprendizagem e gestão do conhecimento. Deste modo, são oferecidos nesta etapa novos conhecimentos, habilidades e destrezas para as pessoas tornarem seu trabalho diário mais eficiente.

Sabe-se que, as pessoas trabalham nas organizações, na expectativa de receber alguma “recompensa”, da mesma forma que a organização não investe sem esperar retorno, as pessoas devem estar dispostas a atender aos objetivos e metas da organização, para que isso lhes traga algum retorno significativo por seu esforço e dedicação.

Conforme Chiavenato (2008, p. 307),

Remuneração é o processo que envolve todas as formas de pagamento ou de recompensas dadas aos funcionários e decorrentes do emprego. [...] Existem recompensas financeiras e não financeiras. As recompensas financeiras podem ser diretas, como salários, prêmios ou comissões, ou indiretas como férias, DSR, gratificações. As recompensas não financeiras consistem em oportunidades de desenvolvimento, reconhecimento e autoestima, segurança no trabalho, etc.

Além da remuneração recebida pelos serviços prestados, é necessário incentivar sempre as pessoas para que alcancem metas e resultados desafiadores, a remuneração não é apenas a recompensa do trabalho cumprido, é uma forma de tornar a vida mais fácil e agradável. Uma organização que oferece uma **remuneração justa e benefícios** tem a capacidade de motivar e

incentivar seus colaboradores a atingirem suas próprias metas e as da organização. Além disso, a oferta de benefícios e serviços prestados influencia no grau de qualidade de vida da organização.

#### 2.1.4 Processos de desenvolver pessoas

Os processos de desenvolver pessoas consistem em **capacitar** os indivíduos da organização, incluindo **treinamentos**, que “pode ser identificado como sendo um somatório de atividades que vão desde a aquisição de habilidades motriz até o **desenvolvimento** de um conhecimento técnico complexo, à assimilação de novas atitudes administrativas e à evolução de comportamento em função de problemas sociais complexos” (CARVALHO; NASCIMENTO, 2012, p. 154); **gestão de competências** “conjunto de ferramentas, instrumentos e processos metodológicos voltados para a gestão estratégica de pessoas” (GRAMIGNA, 2007, p. 43) e programas de desenvolvimento e mudanças.

Chiavenato (2008, p. 362) diz que:

Os processos de desenvolvimento de pessoas estão intimamente relacionados com a educação. Educar significa extrair, trazer, arrancar. Em outros termos, representa a necessidade do ser humano de trazer de dentro para fora as suas potencialidades exteriores. [...] Desenvolver pessoas não é apenas dar-lhes informação para que elas aprendam novos conhecimentos, habilidades e destrezas e se tornem mais eficientes naquilo que fazem. É, sobretudo, dar-lhes a formação básica para que aprendam novas atitudes, soluções, ideias, conceitos e que modifiquem seus hábitos e comportamentos e se tornem mais eficazes naquilo que fazem.

Assim, o objetivo, portanto, é suprir a necessidade de ambas às partes, a realização pessoal do indivíduo, que aprenderá novos conceitos; e da organização, que terá como consequência a alta produtividade e capital intelectual, proporcionando maior competitividade no mercado.

#### 2.1.5 Processos de manter pessoas

Através dos processos de monitorar pessoas, as empresas conseguem: seguir, acompanhar, orientar e manter o comportamento das pessoas dentro de determinados limites de variação, utilizam-se de bancos de dados eficientes e sistemas de informações gerenciais.

Todos os processos da Gestão de Pessoas estão intimamente ligados, portanto, não adianta passar por todos os processos citados anteriormente e não ter a capacidade de mantê-los.

Manter pessoas consiste em proporcionar um ambiente físico, psicológico e social de trabalho agradável e seguro; conservando os colaboradores motivados e ativos para desenvolver seu trabalho na organização. Praticamente, o processo de manter pessoas envolve todas as relações interpessoais dos indivíduos, e a organização além da parte burocrática do sistema, deve se preocupar constantemente com este processo. Assim, é válido citar alguns aspetos, quais sejam:

- **Cultura organizacional.** Dias (2004, p. 59-60) afirma “cultura é aquele todo complexo que inclui conhecimento crença, arte moral, direito, costume e outras capacidades e hábitos adquiridos pelo homem como membro da sociedade”.
- **Clima.** Para Luz (2003, p. 12-13) “Clima organizacional é reflexo do estado de ânimo ou do grau de satisfação dos funcionários de uma empresa num dado momento”. Continuando, o autor diz que: “[...] Clima organizacional é a atmosfera psicológica que envolve num dado momento, a relação entre a empresa e seus funcionários”.
- **Higiene.** “A higiene no trabalho está relacionada com as condições ambientais de trabalho que assegurem a saúde e física e mental e com as condições de saúde e bem-estar das pessoas” (CHIAVENATO, 2010, p. 470).
- **Segurança.** “A segurança no trabalho envolve três áreas principais de atividade: prevenção de acidentes, prevenção de incêndios e prevenção de roubos”. Continuando, o autor diz que, quando a administração dos riscos ocupacionais. “Sua finalidade é profilática no sentido de antecipar-se para que os riscos de acidentes sejam minimizados” (idem, p. 476).
- **Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).** Para Chiavenato (2010), esse termo foi cunhado por Louis Davis, em 1970, quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. “[...] Para ele, conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos colaboradores no desempenho de suas atividades” (idem, p. 487).

A motivação das pessoas acaba sendo influenciada, pois, os procedimentos utilizados para “cuidar” e “zelar” pelo bem estar das pessoas está fortemente ligado à qualidade de vida no trabalho desses indivíduos, uma vez que estes permaneçam na organização passarão a exigir também da empresa uma maior participação na satisfação de suas próprias necessidades.

## 2.2.6 Processos de monitorar pessoas

Monitorar pessoas, classifica-se com o último, dos processos da Gestão de Pessoas, utilizados para acompanhar e controlar as atividades das pessoas, verificando os processos e os resultados. Para Chiavenato (2008, p. 498),

Os processos de monitoração estão relacionados com a maneira pela qual os objetivos devem ser alcançados através da atividade das pessoas que compõem a organização. [...] Em uma cultura democrática e participativa, o controle externo deve ser substituído pelo autocontrole e autonomia das pessoas em direção a metas e resultados a serem alcançados.

É através do monitoramento das pessoas que a organização irá receber informações para a tomada de decisão e planejamento. Monitorar não significa submeter às pessoas a regras e imposições, trata-se de uma forma de descobrir as necessidades de cada processo e auxiliar as pessoas. Chiavenato (2008) afirma que todos os colaboradores, assim como os gestores, precisam de informação para fazer as coisas acontecerem, e sem monitoramento não há informação, claro que, dando autonomia e responsabilidades, delegando tarefas as pessoas para que executem o seu trabalho e deem esse *feedback* como contribuição para a organização.

## 2.2 BENEFÍCIOS E SERVIÇOS

### 2.2.1 Definições

Como já foi mencionado anteriormente, os sistemas de recompensar pessoas, encontram-se constituídos de: **remuneração; programas de incentivos; benefícios sociais e serviços**. Neste trabalho, serão levados em consideração, de forma mais específica os benefícios sociais.

De acordo com Chiavenato (2010, p. 341),

Benefícios são regalias e vantagens concedidas pelas organizações, a título de pagamento adicional dos salários à totalidade ou a parte de seus funcionários. Constituem um pacote de benefícios e serviços que faz parte integrante da remuneração do pessoal [...].

Assim, todas as facilidades, conveniências, vantagens e serviços que as empresas oferecem aos seus empregados, no sentido de poupar-lhes esforços e preocupações e melhorar a sua qualidade de vida.

Os benefícios para Souza et al. (2005, p. 75), “[..] são proporcionados aos empregados como uma condição de emprego e não estão associados a fatores críticos de performance, ou seja, são concedidos a todos os funcionários, independentemente de seu desempenho”. Assim,

as empresas que oferecem programas de benefícios visam, de certa forma, manter uma posição competitiva favorável na atração e retenção de talentos. Entretanto, não é um desafio simples, pois, representam um dispêndio de alto valor.

Na visão de Lacombe (2005, p. 147),

Além do salário, as empresas concedem benefícios, monetários ou não. Ao se fazer uma comparação de valores pagos, deve-se considerar a remuneração mais os benefícios não monetários e não apenas o salário. Remuneração é a soma de tudo o que é periodicamente pago aos empregados por serviços prestados: salários, gratificações, adicionais) por periculosidade, insalubridade, tempo de serviço, trabalho noturno e horas extras), bem como todos os benefícios financeiro, como prêmios por produtividade, participação nos resultados e opção de compras de ações entre outros. [...] Além disso, existem os benefícios proporcionados pelo status, pelo envolvimento, pelo conforto nas condições de trabalho e tudo o mais que causa satisfação às pessoas que trabalham na empresa.

Tal é a sua variedade e sua importância no cotidiano dos empregados que os benefícios sociais constituem meios indispensáveis à manutenção dos empregados e à preservação de um nível satisfatório de motivação e de produtividade.

### 2.2.2 Tipos de benefícios

De acordo com Chiavenato (2010), os benefícios sociais podem ser classificados: quanto a exigibilidade legal; quanto à sua natureza; e quanto aos seus objetivos:

#### ➤ Benefícios quanto a exigibilidade legal:

- **Benefícios legais:** são os benefícios exigidos pela legislação trabalhista ou previdenciária, pela Constituição Brasileira ou ainda por Convenção Coletiva de Trabalho entre os sindicatos patronais e dos empregados. Portanto, são obrigatórios.
  - Férias
  - 13º Salário
  - Aposentadoria
  - Seguro de acidentes do trabalho
  - Auxílio doença
  - Salário Família
  - Salário maternidade
  - Etc.
- **Benefícios espontâneos:** são os benefícios concedidos por mera liberalidade pelas empresas aos seus funcionários. Os principais benefícios espontâneos são os seguintes:

- Gratificações
- Refeições subsidiado
- Transporte subsidiado
- Seguro da vida em grupo
- Empréstimos aos funcionários
- Assistência médico-hospitalar diferenciada mediante convênio
- Complementação de aposentadoria ou planos de seguridade social
- Etc.

➤ Benefícios quanto a sua natureza:

- **Benefícios monetários:** São benefícios concedidos em dinheiro, geralmente através da folha de pagamento e gerando encargos sociais deles decorrentes. Os principais benefícios financeiros são:

- Férias
- 13º salário
- Gratificações
- Complementação do salário nos afastamentos prolongados por doença
- Etc.

- **Benefícios não-monetários:** São benefícios não financeiros oferecidos na forma de serviços, vantagens ou facilidades para os usuários, como:

- Refeitório
- Assistência médico-hospitalar
- Assistência odontológica
- Serviço social e aconselhamento
- Clube ou grêmio
- Transporte de casa para a empresa e vice-versa
- Horário móvel ou flexível
- Etc.

➤ Benefícios quanto aos seus objetivos:

- **Benefícios assistenciais:** São os benefícios que visam a prover o funcionário e sua família de certas condições de segurança e previdência em casos de imprevistos ou emergências, muitas vezes, fora de seu controle ou de sua vontade. Incluem:
  - Assistência médico-hospitalar

- Assistência odontológica
  - Assistência financeira através de empréstimos
  - Serviço social
  - Complementação da aposentadoria ou planos de previdência social
  - Complementação do salário, em afastamento prolongado por doença
  - Seguro de vida em grupo ou de acidentes pessoais
  - Creche para filhos de funcionários
  - Etc.
- **Benefícios recreativos:** São os serviços e benefícios que visam a proporcionar ao funcionário condições físicas e psicológicas de repouso, diversão, recreação, higiene mental ou lazer, em alguns casos, esses benefícios se estendem também à família do funcionário, Incluem:
    - Grêmios ou Clubes
    - Áreas de lazer nos intervalos de trabalho
    - Música ambiente
    - Atividades esportivas e comunitárias
    - Passeios e excursões programadas
    - Etc.

Algumas atividades recreativas envolvem também objetivos sociais, como as festividades e conagraçamentos, visando ao fortalecimento da organização informal.

- **Planos supletivos:** São serviços e benefícios que visam proporcionar aos funcionários certas facilidades, convivências e utilidades para melhorar sua qualidade de vida. Incluem:
  - Transporte
  - Restaurante no local de trabalho
  - Estacionamento privativo
  - Horário móvel de trabalho
  - Cooperativa de gêneros alimentícios ou convênio com supermercados
  - Agência bancária no local de trabalho.

Observando-se a gama de benefícios que uma empresa poderá oferecer aos seus colaboradores, caberá a ela, dentro de suas possibilidades, escolher e implantar.



### 3 CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO<sup>3</sup>

O Aché Laboratórios Farmacêuticos S.A. é uma empresa 100% brasileira, com 48 anos de atuação no mercado farmacêutico. Conta com três complexos industriais: um em Guarulhos (SP) - a sede -, outro em São Paulo (SP) e mais um em Anápolis (GO), onde detém participação acionária de 50% na Melcon Indústria Farmacêutica. Atualmente dispõe de mais de 3.800 colaboradores e uma das maiores forças de vendas do segmento no Brasil.

Para atender às necessidades dos profissionais de saúde e consumidores, o Aché oferece um portfólio abrangente com mais de 279 marcas, em 689 apresentações de medicamentos sob prescrição, isentos de prescrição e genéricos. A Companhia atua também nos segmentos de dermocosméticos, nutracêuticos e probióticos. Ao todo, atende a 18 especialidades médicas e 132 classes terapêuticas.

A forte presença em todo o país, a qualidade dos seus produtos e a contínua busca por diferenciação tecnológica e de gestão permitem que o Aché atenda às expectativas dos consumidores e, em especial, dos médicos.

A valorização do profissional de saúde é uma característica que o Aché cultiva desde a sua fundação, em 1966, fortalecendo o sonho dos seus acionistas de uma indústria farmacêutica nacional robusta, com marcas reconhecidas e oferecendo à população acesso à saúde e bem-estar.

Em 2012, a Empresa colheu os frutos dos aportes feitos em renovação de portfólio nos últimos anos. A receita líquida do Aché foi de R\$ 1,6 bilhão e houve o lançamento de 33 novos produtos. Em 2013, a receita líquida atingiu R\$ 1,8 bilhão e foram colocados à disposição dos consumidores mais 32 novos produtos.

Em 2013, a Companhia investiu R\$ 54,9 milhões em pesquisa, desenvolvimento e inovação. Para 2014 e os próximos anos, mais de 170 projetos estão previstos. Recentemente, com a criação da Bionovis, passou a atuar em biotecnologia.

A empresa vem se destacando, e com isso vem sendo reconhecida através de prêmios, como:

- 18º Prêmio ANEFAC – Fipecafi – Serasa Experian (Troféu Transparência) - Mais conhecido como Troféu Transparência, o 18º Prêmio ANEFAC – Fipecafi – Serasa Experian;

---

<sup>3</sup> As informações sobre a Caracterização do Objeto de Estudo foram extraídas do site: <[www.ache.com.br](http://www.ache.com.br)>

- VI Prêmio Bumerangue de Treinamento e Desenvolvimento, Recrutamento e Seleção – 6ª edição;
- Melhor Empresa do Setor Farmacêutico;
- Empresa Amiga da Indústria;
- Selo Empresa Parceira da Formação Profissional;
- Prêmio Sindusfarma de Qualidade 2014.

Os resultados e as perspectivas espelham o melhor período da Empresa em termos de renovação de portfólio, o que se reflete na solidez financeira da Companhia, no crescimento consistente e na posição de destaque que ocupa no setor, comprovada pela elevação do rating pela agência Fitch de AA+ para AAA em escala nacional e de BBB- para BBB em escala global, e também pela concessão do rating em grau de investimento pela Standard & Poor's, com nota AAA em escala nacional e BBB- em escala global, ambos com perspectiva estável.

- **Visão** - Ser o melhor laboratório farmacêutico do Brasil, preferido pelos consumidores e profissionais de saúde por viabilizar o acesso a produtos e serviços inovadores que proporcionam saúde e bem-estar para toda a população.
- **Missão** - Disponibilizar continuamente, com qualidade, criatividade e rentabilidade, produtos e serviços inovadores e acessíveis, que promovam a saúde e bem-estar dos consumidores, com colaboradores motivados e capacitados e respeito às pessoas e ao meio ambiente.
- **Valores** - Integridade; Respeito às Pessoas; Respeito ao Meio Ambiente; Espírito Empreendedor; Inovação; Crescimento Sustentável.

#### 4 METODOLOGIA

Para elaboração deste artigo, foram utilizadas pesquisas, seguindo a classificação proposta por Vergara (2011). Assim, quando aos fins, utilizou-se a **pesquisa descritiva**, por expor características de determinada população ou de determinado fenômeno. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação. No caso procura-se apresentar objetivo primordial apresentar os benefícios sociais e serviços promovidos pelo Aché Laboratórios Farmacêuticos como estratégias para encantar os clientes internos

Quanto aos meios: classifica-se como **bibliográfica**, por estar fundamentada em materiais, com estudo sobre o assunto a exemplo de livros, revistas e pesquisas eletrônicas, o

que resultou na revisão da literatura; e **estudo de caso**, pois foi desenvolvido um trabalho levando em consideração apenas uma organização, no caso Aché Laboratórios Farmacêuticos.

Para caracterizar o objeto de estudo, foi feita uma pesquisa on-line, através do site: <www.ache.com.br>. Para apresentar os benefícios sociais e serviços que vem sendo oferecidos como estratégias para encantar os clientes internos; bem como melhorar a qualidade de vida e conseqüentemente a satisfação dos colaboradores, foi desenvolvida uma pesquisa on-line (bibliográfica), no site oficial da empresa, <www.iache.com.br>, colaborando para a construção dos resultados expostos, a seguir.

## 5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS<sup>4</sup>

Considerando que o objetivo deste trabalho foi apresentar os benefícios sociais e serviços oferecidos pelo Aché Laboratórios Farmacêuticos como estratégias para encantar os clientes internos. Portanto, serão listados, os principais benefícios e serviços que a empresa vem oferecendo aos seus clientes internos; benefícios esses, que poucas empresas promovem para satisfazer seus colaboradores, quais sejam:

- **Assistência Médica.** A Empresa oferece plano médico para todos os níveis, mas podem variar no padrão de acomodação, valores de reembolsos e os prestadores que integram a rede. Neste caso, são **elegíveis: funcionários:** incluindo também os dependentes (cônjuge, companheiro, filhos solteiros até 21 anos ou 23 anos e 11 meses se universitários, menores sob guarda e os filhos inválidos de qualquer idade); bem como **estagiários:** não extensivo aos dependentes.
- **Assistência Odontológica.** A Empresa oferece plano odontológico para todos os níveis, mas podem variar os prestadores que integram a rede e o reembolso. São **elegíveis: funcionários:** incluindo também os dependentes (cônjuge, companheiro, filhos solteiros até 23 anos e 11 meses se universitários, menores sob guarda e os filhos inválidos de qualquer idade); bem como **estagiários:** não extensivo aos dependentes.
- **Auxílio Por Filho Excepcional.** Os cuidados com um filho portador de deficiências físicas ou mentais sempre exige mais recursos financeiros da família. Por isso, a

---

<sup>4</sup> Os benefícios sociais e serviços foram extraídos do site: <www.iache.com.br>

empresa disponibiliza a seus colaboradores, reembolso com educação especializada tratamento e/ou cuidados especiais para filhos excepcionais, comprovada por médico especialista e ratificado pelo médico da empresa.

- **Auxílio Creche.** Benefício destinado a todas as colaboradoras do sexo feminino com filhos legítimos ou legalmente adotados e para empregados viúvos, divorciados ou separados judicialmente, que legalmente detenham a guarda exclusiva dos filhos.
- **Brindes de Natal.** Natal é época de comemorar com a família, preparar aquela ceia saborosa e presentear a criançada. O Aché faz questão de participar desse momento especial com os Brindes de Natal, concedendo Brinquedos aos filhos de todos os colaboradores e estagiários da empresa o Cartão Benefício de Natal para suas famílias.
- **Cartão Alimentação.** Benefício destinado aos colaboradores das áreas administrativas e industrial. A solicitação (ou cancelamento) é opcional e pode ser feita a qualquer momento mediante o preenchimento do formulário disponível na Intranet ou solicitação do formulário no RH - Benefícios. Se a solicitação ocorrer até o dia 19 do mês, o cartão poderá ser utilizado a partir do mês seguinte.
- **Centro de Desenvolvimento Infantil (CDI).** Benefício opcional ao Auxílio Creche é destinado as colaboradoras das áreas administrativas e industrial, com filhos legítimos ou legalmente adotados e para empregados viúvos, divorciados ou separados judicialmente, que legalmente detenham a guarda exclusiva dos filhos, e aqueles cujo cônjuge for declarado inválido.
- **Convênio Papelaria - Material Escolar.** Começo do ano é sempre a mesma coisa: chega a hora de comprar material escolar e o orçamento mensal fica mais apertado. Para amenizar essa situação, a empresa firma convênio com livrarias e papelarias para que os colaboradores que trabalham nas Plantas Guarulhos e Nações Unidas possam adquirir o material escolar de seus filhos, descontando o valor da compra através da folha de pagamento.
- **Doação de Medicamentos.** Doação de medicamentos de fabricação Aché e Biosintética. **Elegíveis:** Colaboradores, Estagiários, Dependentes Legais (cônjuge, companheiro, filhos até 24 anos de idade, pai, mãe, sogro e sogra) e Aprendiz Formare.

- **Empréstimo Consignado.** Trata-se de modalidade de empréstimo com desconto das prestações em folha de pagamento (crédito consignado), ou seja, o trabalhador receberá seu salário já deduzido da prestação devida ao banco. É uma forma de facilitar o acesso ao crédito, com taxas de juros muito menores que as praticadas pelo mercado financeiro.
- **Previdência Privada.** Benefício destinado a todos colaboradores da empresa. O ACHEPREV é um Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) onde o valor das contribuições feitas pela empresa e pelo colaborador formam um montante que é aplicado em um fundo de renda fixa. Toda rentabilidade obtida durante a participação é repassada ao plano.
- **Seguro de Vida.** É um plano de seguro coletivo, para garantir amparo e proteção financeira para o colaborador e a família em caso de sinistro. **Elegíveis:** funcionários e estagiários.
- **Subsídio Medicamentos.** Benefício destinado aos colaboradores das áreas administrativas e industriais, para compras de medicamentos de venda sob prescrição médica e mediante apresentação da receita médica. **Elegíveis:** Funcionários e dependentes inscritos no plano de assistência médica (cônjuge, companheiro, filhos solteiros até 21 anos de idade ou 23 anos e 11 meses se universitários, menores sob guarda e filhos inválidos de qualquer idade).
- **Tíquete Refeição.** Benefício destinado a todos colaboradores da Força de vendas (propagandistas, vendedores, consultores de negócios, Gerentes Distritais, Gerentes Regionais, Gerente de Demanda e Coordenadores de Vendas) para cobrir as despesas com refeições. Valor da diária da refeição conforme previsto na Convenção Coletiva da categoria. A Empresa custeia 100% deste benefício.
- **Transporte.** Ônibus fretado ou vale-transporte: Essas são as opções oferecidas pela empresa para facilitar o deslocamento de seus colaboradores, no trajeto residência x empresa x residência.

Face ao exposto, percebe-se que o Aché Laboratórios Farmacêuticos, vem desenvolvendo ações que provavelmente estão contribuindo de forma significativa para os colaboradores e sociedade.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da realização deste trabalho e visando responder ao objetivo da presente pesquisa observou-se que, estudar o tema Benefícios Sociais e Serviços, proporcionou compreender melhor que, é preciso motivar o colaborador, criando um ambiente de satisfação, partindo sempre da compreensão das necessidades dos colaboradores. Faz-se necessário saber o que a administração espera que eles produzam e de que maneira. A gerência ou líder mais próximo precisa estar sempre demonstrando que as pessoas têm um papel importante na organização e que outras pessoas contam com elas e, a melhor forma encontrada foi oferecendo benefícios e serviços que são precários à sociedade face à política governamental do país.

O trabalho é vital para o ser humano, torná-lo mais “feliz”, utilizando potencialidades e talentos, dar-lhes condições de trabalho adequadas, resultará no aumento da saúde mental e física dos colaboradores. Portanto, um programa de Benefícios Sociais e Serviços deve atingir todos os níveis, direcionando esforços para a canalização da energia disponível para o comprometimento humano.

Assim, a busca pela satisfação dos colaboradores, inicialmente voltada apenas para o aspecto organizacional, atualmente encontra-se focada na atenção para a melhoria da qualidade de vida e/ou da satisfação. Parece acertado afirmar que, as empresas serão julgadas por seus compromissos e serviços sociais oferecidos, com foco nas pessoas (colaboradores).

Destarte, para uma boa gestão empresarial, é necessário o alinhamento dos objetivos e planos, a utilização das ferramentas adequadas para subsidiar a melhoria dos processos e também as relações interpessoais, desenvolvendo pessoas mais criativas e com potencial dentro das equipes, gerando produtos e serviços de qualidade.

Considerando que este trabalho teve como objetivo primordial apresentar os benefícios sociais e serviços oferecidos pelo Aché Laboratórios Farmacêuticos como estratégias para encantar os clientes internos; nos resultados, verificou-se que a organização objeto de estudo, vem oferecendo, benefícios e serviços, como: Assistência Médica e Odontológica, Auxílio Creche, Auxílio Por Filho Excepcional, Brindes de Natal, Cartão Alimentação, Centro de Desenvolvimento Infantil (CDI), Convênio Papelaria – Material Escolar, Doação de Medicamentos, Empréstimo Consignado, Previdência Privada, Seguro de Vida, Subsídio Medicamentos, Tíquete Refeição, Transporte.

Diante do exposto, vê-se que o objetivo proposto foi alcançado, considerando que as estratégias desenvolvidas pela organização objeto de estudo, vem contribuindo de forma significativa como seus colaboradores, bem como, com a sociedade.

Espera-se que este trabalho contribua com todos que tenham interesse sobre o assunto, principalmente, estudantes, empresários e a própria empresa, objeto de estudo.

## REFERÊNCIAS

ACHÉ LABORATÓRIOS FARMACÊUTICOS S.A. Disponível em: <[www.ache.com.br](http://www.ache.com.br)>. Acesso em: 20 set. 2014.

\_\_\_\_\_. Disponível em: <[www.lache.com.br](http://www.lache.com.br)>. Acesso em: 20 set. 2014.

CARVALHO, Antonio Vieira de; NASCIMENTO, Luiz Paulo do; SERAFIM, Oziléa Cen Gomes. **Administração de recursos humanos**. 2. ed. rev. vol. 1. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

CARVALHO, Valter Rodrigues de. Qualidade de vida no trabalho. In: OLIVEIRA, Otávio J. (Org.). **Gestão da qualidade: Tópicos avançados**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 7. reimpr. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

\_\_\_\_\_. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 8. ed. São Paulo, Atlas, 2008.

\_\_\_\_\_. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DIAS, Reinaldo. **Sociologia e administração**. 3. ed. Campinas-SP: Alínea, 2004.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. 8. reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Práticas de recursos humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. 7. reimpr. São Paulo: Atlas, 2007.

GRAMIGNA, Maria Rita. **Modelo de competências e gestão dos talentos**. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.

LUZ, Ricardo Silveira. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

SOUZA, Maria Zélia de Almeida [et al.]. **Cargos, carreiras e remuneração**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2011.