

ÁREA TEMÁTICA: GPSS Gestão de pessoas

**SATISFAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA  
PRESTADORA DE SERVIÇOS EM FORTALEZA**

## **RESUMO**

O ambiente de trabalho é o local onde as pessoas passam a maior parte do tempo, por isso é importante que esse período seja aproveitado de forma saudável e produtiva. Considerando que a satisfação no trabalho afeta diretamente a qualidade laboral de um profissional, é necessário que as empresas estejam preparadas para melhorar o dia a dia dos seus funcionários. Desta forma, este estudo objetiva analisar a satisfação dos funcionários de uma empresa prestadora de serviços em Fortaleza. Para tanto, foi realizada uma pesquisa quantitativa baseada na escala de satisfação no trabalho – EST e coletados 48 questionários dos funcionários de uma operação específica da referida empresa. Concluiu-se que os funcionários da empresa prestadora de serviços estão satisfeitos com os colegas e a chefia, porém demonstram indiferença sobre a natureza do trabalho que exercem e sobre as promoções que a empresa oferece, e estão insatisfeitos com o salário que recebem.

**PALAVRAS-CHAVE:** Satisfação no trabalho. Funcionários. Escala de Satisfação no Trabalho.

## **ABSTRACT**

The work environment is the place where people spend most of their time, so it is important that this period is used in a healthy and productive way. Considering that job satisfaction directly affects the professional quality of a professional, it is necessary that companies are prepared to improve their employees' daily lives. Thus, this study aims to analyze the satisfaction of employees of a service provider company in Fortaleza. To this end, a quantitative survey was carried out based on the job satisfaction scale - EST and 48 questionnaires were collected from employees of a specific operation of that company. It was concluded that the employees of the service provider company are satisfied with their colleagues and the management, but show indifference about the nature of the work they do and the promotions the company offers, and are dissatisfied with the salary they receive.

**KEYWORDS:** Job satisfaction. Employees Job Satisfaction Scale.

## 1 INTRODUÇÃO

A temática satisfação no trabalho vem sendo estudada ao longo do tempo com mais intensidade, pois para cada pessoa a satisfação é relativa ou subjetiva, que pode ser levada para o lado emocional, dependendo do momento vivido pelo profissional. Satisfação no trabalho adentra o século XXI como um dos múltiplos conceitos que abordam a afetividade no ambiente de trabalho ou, mais especificamente, como um vínculo afetivo do indivíduo com o seu trabalho (SIQUEIRA E GOMIDE JR., 2004).

Os funcionários esperam cada vez mais das empresas, transformando o salário e benefícios em meros coadjuvantes na permanência deles na organização, por isso, para motivar é necessário aumentar o grau de engajamento do funcionário com a organização, para se sentirem apaixonados no exercício de suas funções.

Marques (2013), utilizando dados de um estudo realizado pela consultoria Towers Waston, ouviu 90.000 trabalhadores em 18 países, e revelou que apenas 21% estavam engajados no trabalho. O estudo concluiu que a satisfação desses trabalhadores depende da capacidade da empresa de liberar a iniciativa, a imaginação e a paixão dos colaboradores.

Não somente a atividade exercida é de grande importância para o trabalhador, mas também o bem estar, e o quanto esse ambiente laboral pode acrescentar na vida social e pessoal, tornando diferencial para a permanência em determinada organização. Portanto, a satisfação no trabalho passa a ser compreendida como um resultado (output) do ambiente organizacional sobre a saúde do trabalhador e é apontada como um dos três componentes psicossociais do conceito de bem-estar no trabalho, ao lado de envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo (SIQUEIRA E PADOVAM, 2004).

Não é de hoje que os pesquisadores têm interesse em saber mais sobre o comportamento organizacional, dentro dessa vertente existe a busca pelo conhecimento dos sentimentos dos trabalhadores no que tange ao ambiente de trabalho. Tal visão está assentada na compreensão de que os sentimentos que emergem no contexto de trabalho possam se irradiar para a vida pessoal, familiar e social dos indivíduos e influenciar seus níveis de bem-estar e até sua saúde física e mental (SIQUEIRA E GOMIDE JR., 2004).

O trabalho na atualidade não está limitado ao espaço físico da empresa, pois com o avanço da tecnologia, com os chamados *home Office* (trabalho em casa) e com a utilização de telefones móveis, as pessoas são cada vez mais acionadas para assuntos de trabalho o tempo inteiro. Essa situação contribui para aumento do estresse e conseqüentemente da sua insatisfação.

A mudança constante de cenários e processos, na busca da competitividade entre as empresas, muitas vezes exige dos profissionais que eles tenham a capacidade de adaptação, mas sem o devido cuidado, sem treinamento da tarefa e desenvolvimento do processo. Essas mudanças, até de paradigmas, tornam-se desafios capazes de influenciar na execução de tarefas diárias podendo produzir satisfação em alguns, e insatisfação em outros (SPECTOR, 2004).

Diante do contexto surge a problemática: Qual o nível de satisfação dos funcionários de uma empresa prestadora de serviços, em Fortaleza? O objetivo geral é identificar o nível de satisfação no ambiente de trabalho dos funcionários de uma empresa prestadora de serviços, em Fortaleza. Como objetivos específicos foram delineados: i) verificar a satisfação com os colegas de trabalho; ii) mensurar a satisfação com o salário; iii) mensurar a satisfação com a chefia; iv) mensurar a

satisfação com a natureza do trabalho; v) mensurar a satisfação com as promoções.

O tema foi escolhido por sua relevância no dia a dia dos funcionários, pela empresa que servirá como objeto de estudo e por fazer parte do ambiente profissional dos pesquisadores, bem como por se enquadrar num trabalho que fornece importantes dados e informações para análise e melhoria nos aspectos sobre a satisfação.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Clima Organizacional**

Clima organizacional está ligado à motivação da equipe, aos aspectos internos da organização que conduzem diferentes níveis ou tipos de motivação e dão origem a comportamentos que podem ser favoráveis e benéficos ou desfavoráveis e prejudiciais ao trabalho.

As definições de clima organizacional são diversas na literatura. Para Knapik (2008, p. 23) o clima pode ser visto como “o ambiente psicológico que existe dentro de um departamento ou empresa, é aquela condição interna percebida pelas pessoas e que influencia seus comportamentos”.

Todavia, o clima é um fenômeno que decorre dos efeitos gerados por elementos que integram e impactam a organização em pelo menos dois grupos: o primeiro inclui elementos da própria cultura interna como crenças, valores, tradições, comportamentos, entre outros; e o segundo, é decorrente das estratégias e recursos utilizados para a gestão como procedimentos, metas, processos de trabalho, tecnologia, aprendizagem, conhecimentos existentes (COSTA, 2009). O autor afirma ainda que muitas vezes o clima é observado como se fosse a cultura organizacional, mas esse entendimento é incorreto. Clima e cultura são processos distintos, sendo que a cultura organizacional é duradoura, difícil de ser modificada, já o clima é dinâmico, mas volátil, melhora ou piora em algumas situações, pois é afetada pelos indivíduos. Pode-se dizer que o clima é o estado de espírito da equipe.

Katz e Kanh (1978, p. 85), usaram os dois termos como sinônimo, como demonstra a afirmação a seguir, “(...) toda organização cria sua própria cultura ou clima, como seus próprios tabus, usos e costumes. O clima ou cultura do sistema reflete tanto as normas e valores do sistema formal como sua reintegração no sistema informal”.

Entretanto, com a evolução dos estudos na área, está claro que o clima e a cultura são fenômenos diferentes. A cultura é anterior ao clima, possui forte influência sobre as demais realidades da organização. Cita-se como exemplo o modelo de gestão adotado: autocrático, democrático, paternalista ou liberal (CAVACANTI, 2010). A filosofia que direciona a definição das políticas de gestão, formação do sistema de avaliação de desempenho e as ferramentas utilizadas, cabe aqui ressaltar o feedback como instrumento para o desenvolvimento da organização e indivíduos.

Não existe um clima ideal, as pessoas se identificam ou não com o ambiente de trabalho para manter um alto nível de motivação, pois o mesmo influencia no desempenho das pessoas e satisfação do mercado. Segundo Knapik (2008), algumas situações, como a estrutura da empresa, as responsabilidades, o reconhecimento e o apoio, interferem no clima organizacional por estarem

diretamente relacionada aos estilos de lideranças abordadas nas organizações e com consequência a existência de *feedback* ou não.

As organizações necessitam comprometer todos os colaboradores com suas políticas e diretrizes por meio de um conjunto de elementos interdependentes, no qual fazem parte as estratégias, missão, valores, visão, ferramentas de gestão entre outras.

## 2.2 Motivação

Para Vergara (2003), motivação é uma força que impulsiona o indivíduo na direção de algo e ela está dentro de cada pessoa, pois nasce das necessidades interiores. Algumas pessoas se sentem motivadas para realizar tarefas e outras parecem desinteressadas, sem parâmetros, isso ocorre porque as pessoas têm valores, necessidades, objetivos, interesses diferentes e formação profissional e história de vida distintas que condicionam suas motivações. Chiavenato (2003) informa que essa força é empregada para alcançar um objetivo e que o comportamento das pessoas influencia diretamente no seu alcance. Conforme o autor, o comportamento pode variar de pessoa para pessoa, podendo ocorrer hereditariamente ou por estímulos internos ou externos.

Davis e Newstrom (1992), afirmam que se os administradores conhecem as forças motivacionais, compreendem com mais facilidade as atitudes de cada colaborador no trabalho, podendo assim lidar com cada um de maneira particular, levando em consideração o impulso motivacional mais forte em cada situação. Em muitas organizações, conforme Robbins (2005), os profissionais sofrem fortes pressões relacionadas à permanente racionalização de processos e à luta constante pela redução de custos, ocorrendo demissões, congelamento de salários e aumento de trabalho para os colaboradores que, por sua vez, sentem-se estressados e desmotivados. Acredita o autor que, para reverter essa situação, uma das ações está relacionada à implantação de programas de reconhecimento profissional, meio relativamente barato para melhorar o desempenho dos colaboradores.

Conforme Chiavenato (2010, p. 243) “A motivação é o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de determinada meta”. Nesta perspectiva, pode-se dizer que cada pessoa já traz dentro de si as suas próprias motivações, cabe à organização com seus recursos encontrar as maneiras para cultivá-las e mantê-las, de forma que, uma pessoa não pode motivar a outra, mas pode criar melhores condições para que esta a desenvolva, através de técnicas de sensibilidade adequadas, para despertá-la.

## 2.3 Feedback

O *feedback* é a capacidade de dar e receber opiniões, críticas e sugestões sobre algo pessoal ou profissional (MOREIRA, 2009). Torna-se uma das principais características que um líder deve desenvolver ao longo de sua carreira. Portanto, pode-se afirmar que *feedback* além de ser uma ferramenta eficaz de gestão, também é muito importante na vida de um profissional em ascensão. O significado de Feedback é apenas um retorno, seja ele positivo ou não. Williams (2005) aponta o *feedback* como uma eficiente técnica de comunicação, que quando melhoradas contribui para o estabelecimento de um processo de compreensão, respeito e confiança em uma relação.

O autor afirma que o *feedback* é importante para todos. É a base de todas as relações interpessoais. É o que determina como as pessoas pensam, como se sentem, como reagem aos outros e, na maioria das vezes, é o que determina como as pessoas encaram suas responsabilidades no dia – a – dia.

Possuem organizações que investem muito tempo, esforços e dinheiro desenvolvendo programas para aumentar a produtividade de seus funcionários. Porém todos os profissionais precisam de feedback para serem produtivos. Se não recebem um retorno apropriado, as pessoas tendem a criar problemas no trabalho, e isso gera perda de tempo e dinheiro para que a empresa tente resolvê-los (WILLIANS, 2015).

## **2.4 Satisfação no trabalho**

A satisfação no trabalho está diretamente ligada ao estado psicológico do trabalhador, podendo esse estado ser afetado emocionalmente, de acordo com cada experiência vivida na organização. Para o autor Locke (1976) *apud* Coelho Júnior e Moura (2008, p. 3), a satisfação no trabalho é “um estado emocional positivo ou de prazer resultante de um trabalho ou de uma experiência de trabalho”, que na época era caracterizada como tema afetivo. Já alguns autores defendem que a satisfação no trabalho seria um construtor multidimensional, composto por diferentes fatores (SIQUEIRA; GOMIDE, 2004).

No mesmo âmbito de trabalho, existem várias maneiras de identificar se o trabalhador está satisfeito na organização, que podem ser divididas em cinco dimensões: o salário, os colegas, a chefia, as promoções e o próprio trabalho. São através dessas dimensões que pode ser investigado como a satisfação no trabalho é atingida, ou seja, como é possível analisar o nível dos retornos ofertados pela empresa em relação ao salário e promoção, com a convivência entre colegas e chefia e o quanto a realização do seu próprio trabalho pode ser prazeroso (SIQUEIRA, 2008). Os aspectos que servem como critério de satisfação serão explicados nos tópicos a seguir.

### **2.4.1 Satisfação com os Colegas**

O comportamento organizacional pode afetar diretamente o trabalho de um funcionário na organização, tanto para melhorar a produtividade e motivação, como também pode afetar negativamente. De acordo com Robbins (2005), é o campo de estudos que analisa o impacto que indivíduos, grupos e a estrutura têm sobre o comportamento dentro das organizações.

Para Chiavenato (2010), comportamento organizacional apresenta a área do conhecimento humano, e as suas características existentes nas organizações e no seu ambiente. Por isso essa área de estudo é bastante significativa atualmente, pois fazer parte do grupo de uma organização é ser aceito pelos demais, assim provocando a satisfação.

Para confirmar essa importância, lembramos que a Hierarquia de Maslow, no terceiro nível da pirâmide encontram-se as necessidades sociais, como associação, participação, aceitação por parte dos companheiros, troca de amizade, de afeto e de amor (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

### **2.4.2 Satisfação com a Chefia**

Para muitos, o chefe é o norteador na organização. Segundo Las Casas (1993, p.39) “o líder é o indivíduo que chefia, comanda e orienta, em qualquer tipo de ação [...]. A liderança é a função do líder”. Cada líder utiliza de formas diferentes de liderança, isso cabe de acordo com a sua personalidade.

Robbins (2005) afirma que os líderes estabelecem direções através do desenvolvimento de uma visão de futuro; depois, engajam as pessoas comunicando-lhes essa visão e inspirando-as a superar obstáculos. Para o autor o verdadeiro líder é aquele que aprende e sabe direcionar as pessoas, mesmo diante de problemas que existem em todas as organizações.

É evidente que o chefe é responsável pelo desempenho do funcionário na empresa, mas cada vez mais as empresas vêm mudando esse direcionamento. As empresas estão adotando um avançado e dinâmico esquema de administração, democrática, participativa, envolvente e fortemente motivadora (CHIAVENATO, 2009).

#### 2.4.3 Satisfação com o Salário

O trabalho é necessário para o sustento do ser humano, entretanto, a remuneração pelo trabalho pode ser considerado um grande motivador.

Como parceiro da organização, cada funcionário está interessado em investir com trabalho, dedicação e esforço pessoal com os seus conhecimentos e habilidades desde que receba uma remuneração adequada. As organizações estão interessadas em investir em recompensas para as pessoas desde que elas possam receber contribuições ao alcance de seus objetivos. (CHIAVENATO, 2010, p. 257)

No âmbito do direito do trabalhador, Delgado (2009, p. 635) diz que, “o salário é o conjunto de parcelas contraprestativas pagas pelo empregador ao empregado em função do contrato de trabalho”. Mediante a constante procura por condições melhores de trabalho, o funcionário considera o seu salário bem mais importante do que uma cláusula do contrato, nessa visão para Chiavenato (2010), a pessoa empenha parte de si mesma, de seu esforço e de sua vida, comprometendo-se a uma atividade cotidiana e um padrão de desempenho na organização.

#### 2.4.4 Satisfação com a natureza do trabalho

Um dos fatores de maior desafio para as organizações é motivar seus funcionários, pois até mesmo a atividade exercida pode ter impacto na produtividade.

Maximiano (2004), aponta que a teoria dos dois fatores de Herzberg firmou o princípio de que motivação vem do trabalho e não do ambiente. A teoria demonstra, por exemplo, porque certos profissionais dão mais importância à atividade que realizam do que a possíveis vantagens materiais que ela possa trazer. Artistas, artesãos, cientistas, sacerdotes e integrantes de entidades assistenciais muitas vezes trabalham em condições precárias, ou sacrificam o atendimento de necessidades básicas, até mesmo de segurança, a fim de dedicar-se ao trabalho. Portanto Siqueira (2008, p.269), define que a satisfação com a natureza do trabalho é o “contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de elas absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas”.

A qualidade de vida e satisfação no trabalho está ligada às atividades que o funcionário executa, para Siqueira (2008, p. 267), “[...] é um tema que interessa não só aos pesquisadores, mas especificamente aos gestores que buscam conferir a

adequação de suas políticas e práticas de gestão”. Além disso, envolve sentimentos de crescimento individual, reconhecimento profissional e autorrealização (CHIAVENATO, 2014).

#### 2.4.5 Satisfação com políticas de promoções

O ser humano busca crescimento em todos os sentidos da sua vida, com a carreira profissional não é diferente. Sua satisfação, envolvem, ainda, sentimentos de reconhecimento, confiança, progresso, capacidade e utilidade (CHIAVENATO, 2014). Completa ainda o autor, que a satisfação com a política de promoção da empresa é uma dimensão essencial para a satisfação no trabalho, pois estimula o profissional através do crescimento e reconhecimento no trabalho.

A competitividade exige que as empresas busquem diferencial, para manter os bons profissionais. Em uma era de competitividade, a remuneração fixa tornou-se algo insuficiente para motivar e incentivar as pessoas (CHIAVENATO, 2009).

### 3. METODOLOGIA

O método é utilizado para chegarmos a um determinado fim por meio de caminhos. Para que um conhecimento seja considerado científico, torna-se necessário identificar as operações mentais e técnicas que possibilitam a sua verificação. Segundo Gil (2008) a apuração científica, depende de um conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos.

Este estudo é de natureza básica, pelo fato de envolver verdades e interesse universais, em busca de gerar conhecimentos novos úteis para o avanço da ciência sem aplicação prática prevista (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Do ponto de vista de seus objetivos, quanto aos fins, esta é uma pesquisa de caráter exploratório e descritivo. Exploratória pelo fato de se buscarem maiores dados sobre a motivação de cada indivíduo da equipe em estudo. Segundo Gil (2010, p. 27), “estas pesquisas têm o propósito de proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-los mais explícito ou a construir hipóteses”. E descritiva porque tem como objetivo a descrição das características do que os motiva ou deixa de motivá-los.

A pesquisa descritiva se caracteriza quando o pesquisador apenas registra e descreve os fatos observados sem interferir neles. Visa também descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de levantamento (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Em relação à abordagem de investigação, o estudo classifica-se como uma pesquisa quantitativa. Conforme Prodanov e Freitas (2013) esta abordagem requer o uso de recursos e técnicas de estatística, procurando traduzir em números os conhecimentos gerados pelo pesquisador, objetivando classificá-las e analisá-las.

A amostra corresponde aos funcionários da área de recursos humanos da empresa estudada, contendo um universo de 48 funcionários, entre os cargos de atendente e supervisor de operações. Amostra é a parte da população, selecionada de acordo com uma regra e também pode ser percebida como um subconjunto de elementos pertencentes a uma população (MATIAS-PEREIRA, 2010). A técnica de amostragem utilizada será a não probabilística, onde os elementos da população para compor a amostra depende do julgamento do pesquisador, sem chance conhecida de que qualquer elemento venha a fazer parte da amostra (MATTAR, 2001).



O instrumento de coleta de dados escolhido foi um questionário estruturado, que para Cervo e Bervian (2002), é a forma mais utilizada para apurar dados, pois possibilita mensurar com melhor exatidão o que se deseja.

Para responder aos objetivos propostos foi utilizada escala de satisfação no trabalho (EST) de Siqueira (2008). O modelo abrange 5 fatores em 25 itens, onde cada um deles está representado por uma pergunta fechada. Em sua construção Siqueira (2008) descreve que o conjunto de 25 itens compõem os conceitos de satisfação com os colegas de trabalho (fator 1, cinco itens,  $\alpha = 0,86$ ); satisfação com o salário (fator 2, cinco itens,  $\alpha = 0,92$ ); satisfação com a chefia (fator 3, cinco itens,  $\alpha = 0,90$ ), satisfação com a natureza do trabalho (fator 4, cinco itens,  $\alpha = 0,82$ ) e satisfação com as promoções (fator 5, cinco itens,  $\alpha = 0,87$ ).

Complementando, deverá ser considerado quanto maior for o valor do escore médio, maior será o grau de contentamento ou satisfação dos funcionários da empresa estudada, podendo ser indicados pelos valores 5 a 7, indica satisfação; 4 a 4,9 informa um estado de indiferença, por fim, valores de 1 a 3,9 demonstra insatisfação.

Para a identificação da percepção dos funcionários, no que tange a satisfação do trabalho foi aplicada uma escala do tipo Likert dividida em sete pontos, variando de 1 e 7. De acordo com a visão de Mattar (2008), a escala Likert foi feita para medir atitudes, semelhanças de escalas de intervalos aparentemente iguais, e compreendem uma série de afirmações relacionadas com o objeto pesquisado. Nessa escala, é solicitada não só satisfeito ou Insatisfeito das afirmações, mas também a informar seu grau de Insatisfação/Satisfação.

#### **4. RESULTADOS DA PESQUISA**

O questionário foi aplicado em duas partes, a primeira contém informações sócias demográficas para demonstrar o gênero, idade, escolaridade, o tempo de empresa e o salário dos funcionários.

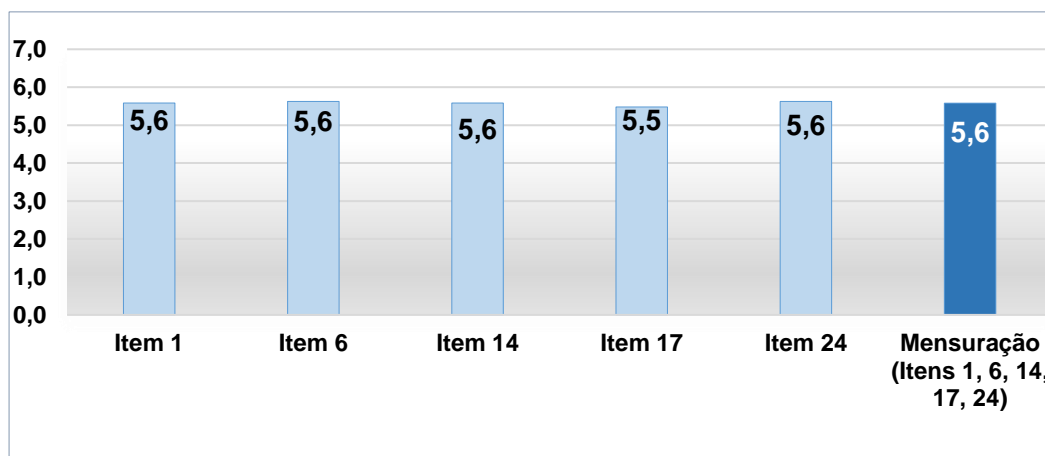
Após análise, foi identificado o perfil dos funcionários da seguinte maneira: no que tange ao gênero, 81% dos entrevistados é do sexo feminino e 19% do sexo masculino; na idade, 29% são jovens de 18 a 25 anos, na sua maioria representando por 42% têm entre 26 e 35 anos e 29% têm acima de 36 anos; com referência à escolaridade, 42% possuem o ensino médio completo, 48% têm superior incompleto e somente 10% dos entrevistados possuem superior completo ou pós-graduação; no tempo de empresa, percebe-se a maioria dos entrevistados possuem uma longa permanência, pois 25% possuem até 2 anos, enquanto 46% tem entre 2 e 5 anos, e 29% está a mais de 5 anos na empresa; por fim, quanto ao salário dos funcionários foi identificado que 44% dos entrevistados recebe 1 salário mínimo, 42% deles recebe 2 salários e 15% acima de 2 salários.

A segunda parte da pesquisa consiste nos questionamentos sobre a satisfação do trabalho em relação aos cinco fatores apresentados por Siqueira (2008). Para melhor compreensão, são expostos em forma de gráfico às respostas obtidas.

O gráfico 1 revela que os funcionários da empresa em questão, em média, estão satisfeitos com seus colegas de trabalho, representados por 5,6 na escala. Assim, verifica-se que o fato de passar muito tempo no ambiente de trabalho faz com que as pessoas que trabalham na mesma empresa se tornem parte da vida

de cada indivíduo, por isso, estar satisfeito com os colegas de trabalho traz mais leveza e até mais produtividade ao dia a dia.

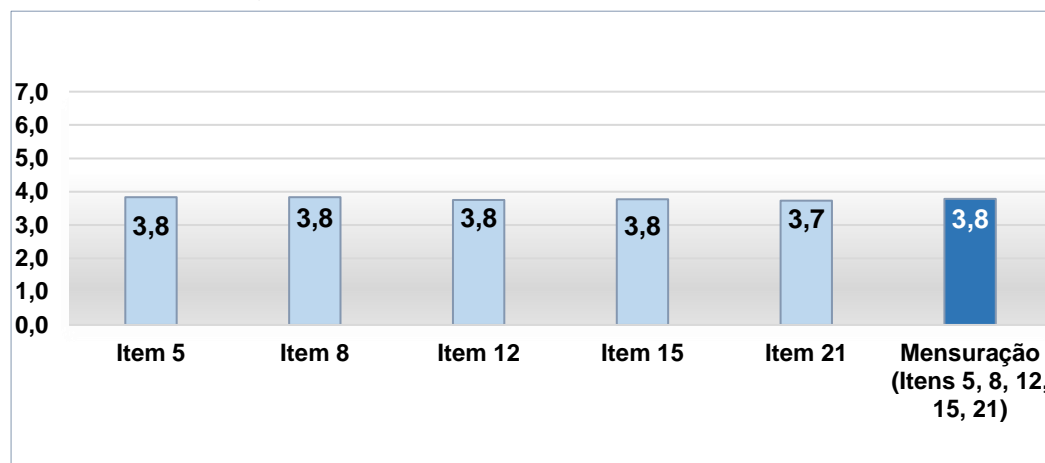
**Gráfico 01 – Satisfação colegas**



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quanto ao salário, muitas vezes pode ser um agente motivador para a permanência de um funcionário na empresa, mas não é apenas esse fator que gera a satisfação. A pesquisa (Gráfico 2) apontou 3,8 em sua média na escala, indicando insatisfação, demonstrando que esse não é um motivo de preferência para os funcionários questionados. Considerando o resultado do questionário sócio demográfico no quesito salário, percebe-se que a maioria deles recebe até 1 salário.

**Gráfico 02 – Satisfação salário**

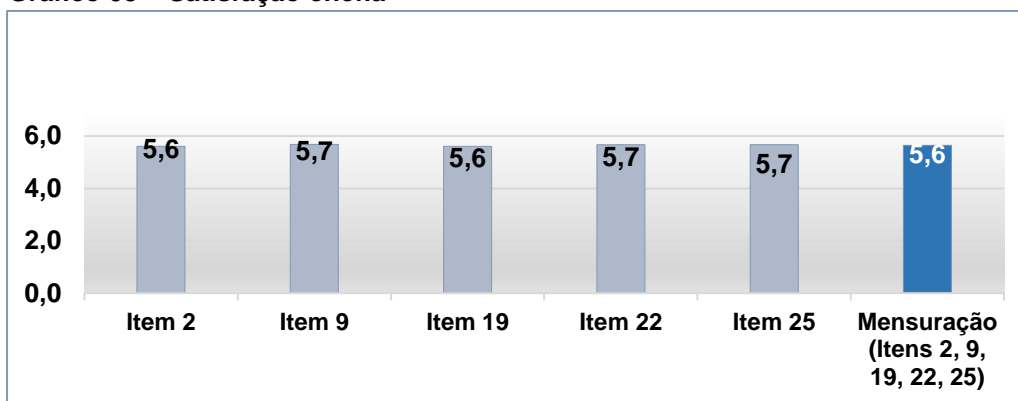


Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Referente ao quesito chefia (Gráfico 3), a média geral mostra que os funcionários estão satisfeitos, demonstrados por 5,6 no gráfico, sendo um dos fatores de melhor avaliação. Isso se deve a ação participativa dos funcionários nas decisões mais relevantes do setor, como solicitação de opinião nas mudanças, também pelo estilo de liderança da gestora atual, pois trabalha com preocupação

não só com os problemas de trabalho, mas com a vida de cada funcionário, tornando um diferencial para o nível satisfação elevado. Os autores citados no referencial teórico reforçam a importância da liderança nas organizações, que mesmo existindo diferentes líderes, ele é responsável por orientar e capacitar seus funcionários, avaliando os resultados, se tornando também um agente motivador dentro da organização.

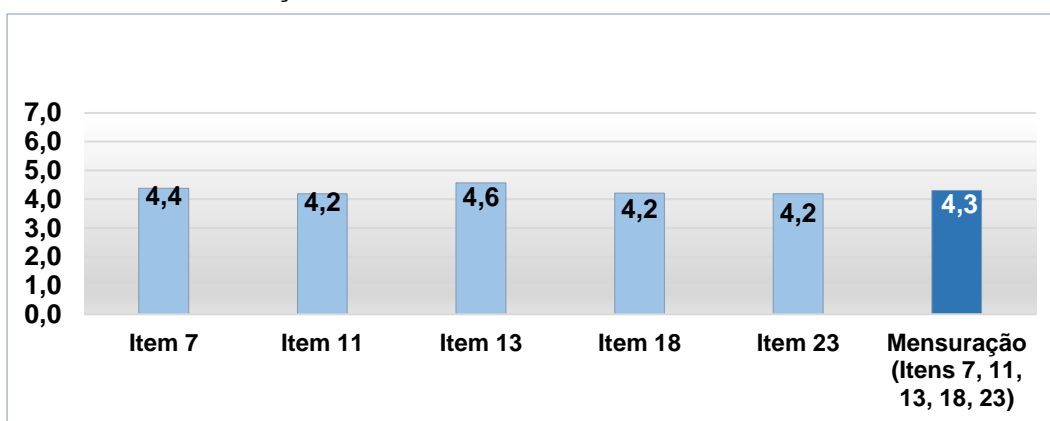
**Gráfico 03 – Satisfação chefia**



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O gráfico 4 apresenta indiferença no que tange a natureza do trabalho, apresentando a média de todas as questões de 4,3. Na literatura de Maximiano e Chiavenato refere-se que a qualidade de vida e satisfação no trabalho está diretamente ligada às tarefas que o funcionário executa, sendo esse fator de bastante motivação. As rotinas de um setor bem estruturado, permite que haja sempre novos aprendizados, não tornando monótonas as funções a serem exercidas. O resultado de indiferença deve ao fato do funcionário exercer a mesma atividade todos os dias, atendimento ao cliente, e por não existir rotatividade das funções, a fim de ampliar o conhecimento entre todos.

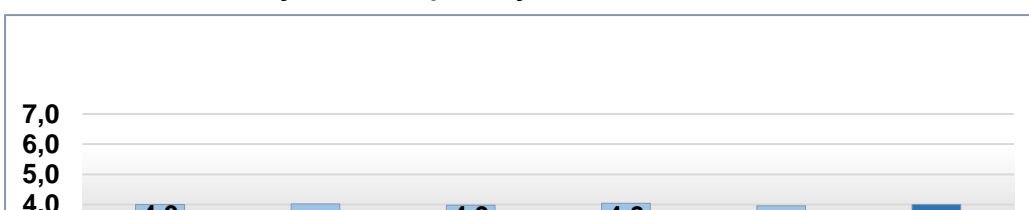
**Gráfico 04 – Satisfação natureza do trabalho**



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O último fator analisado (Gráfico 5) referiu-se a satisfação com as promoções, que apontou nível de indiferença com 4,0. A empresa estudada possui um plano de cargos e carreira, mas para a área operacional, as vagas são escassas, explicando possivelmente o resultado de indiferença passado pelos funcionários.

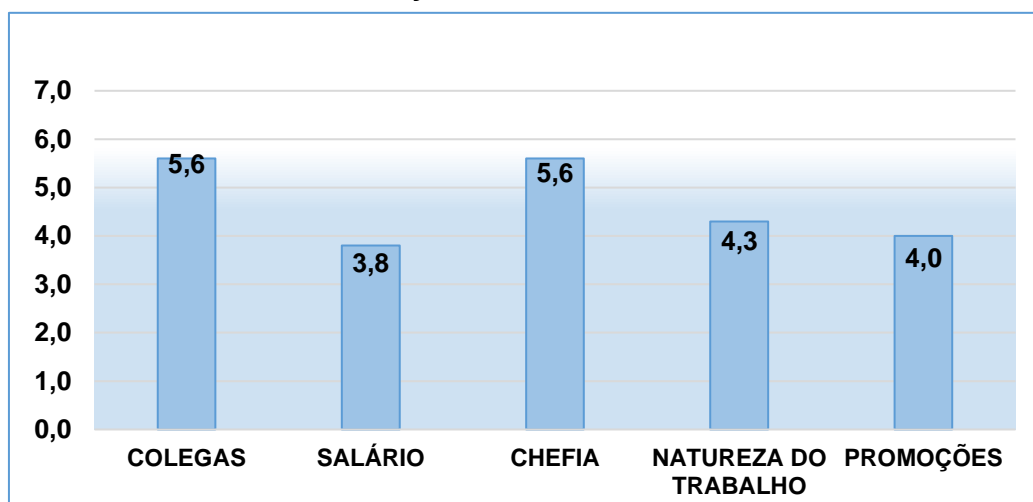
**Gráfico 05 – Satisfação com as promoções**



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

No cálculo da média geral de todos os critérios de satisfação no trabalho (Gráfico 6), dois quesitos mostraram indiferença, com as médias 4,3 para a natureza do trabalho e 4,0 para promoções. O quesito salário com insatisfação 3,8, e os funcionários estão satisfeitos com os itens, que são demonstrados por 5,6 para satisfação com colegas e 5,6 para chefia.

Gráfico 06 – Dimensões satisfação no trabalho



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entende-se que a satisfação no trabalho é um fator de extrema importância na vida de qualquer profissional, pois existem diversos aspectos que podem contribuir para essa satisfação.

Esse estudo foi importante para mostrar aos gestores da empresa que a satisfação no trabalho vem de vários pontos, que ao longo do tempo se torna um diferencial no ambiente corporativo, mantendo assim um elevado grau de engajamento entre seus funcionários e empresa.

Referente aos fatores de satisfação dos funcionários, demonstrou-se a satisfação com os colegas e com a chefia com índices idênticos, geraram valores acima de 5. Em relação à satisfação com os colegas de trabalho, constatou - se que em virtude da jornada diária de trabalho a equipe criou laços afetivos de tal forma que tem impacto direto na qualidade do serviço prestado e bem estar no dia a dia de trabalho, com a chefia pelo estilo de liderança desenvolvido, se sentem parte de um todo e motivados quando envolvidos em decisões estratégicas da organização. Já para o quesito natureza e promoção, foi demonstrada indiferença, com valores de 4,3 e 4,0 respectivamente, essa se deve à natureza do trabalho e pelo fato da atividade desempenhada estar direcionada em apenas um segmento (atendimento ao cliente) e sem a possibilidade de rotatividade nas funções exercidas, em relação à promoção essa indiferença se dá pela escassez do número de vagas ofertadas nos demais níveis hierárquicos da companhia. E insatisfeitos com o salário 3,8, no que tange essa insatisfação se deve pelo fato de que a maioria dos funcionários questionados ganha até um salário mínimo e com chances remotas de ascensão profissional.

Recomenda-se para estudos mais completos sobre o tema, a realização de questionário abertos, no qual os funcionários possam expressar suas opiniões, melhorando a avaliação dos resultados.

## REFERÊNCIAS

CAVALCANTI, V.L.;CARPILOVSKY, M.; LUND, M.;LAGO, R.A.. **Liderança e Motivação**. RJ:FGV, 2010, p. 40- 41.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5. ed. SP: Prentice Hall, 2002.

COELHO JÚNIOR, F.A.; MOURA, C.F.de. **Re-validação de Escala de Satisfação no Trabalho**. In: XXXII Encontro da ANPAD, Rio de Janeiro (RJ), 2008. Disponível em:  
<[http://www.anpad.org.br/ler\\_pdf.php?cod\\_edicao\\_trabalho=9030&cod\\_evento\\_edicao=38](http://www.anpad.org.br/ler_pdf.php?cod_edicao_trabalho=9030&cod_evento_edicao=38)>. Acesso em: 20 jun. 2019.

CHIAVENATO, I.**Recursos Humanos: o capital humano das organizações – 9ª ed.** – Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

\_\_\_\_\_. **Teoria geral da administração: abordagens descritivas e explicativas**, vol.–7ª ed. SP: Manole, 2014.

\_\_\_\_\_.**Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.

\_\_\_\_\_. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003

\_\_\_\_\_. **Comportamento Organizacional, a dinâmica do sucesso das organizações**. 2º ed, Rio de Janeiro: Elsevier, 2010

COSTA, M.E.B.; JUNIOR, L.C.B.; REIS, A.M.V.; TONET, H. **Desenvolvimento de Equipes**. Rio de Janeiro, Editora FGV, 2009.

DELGADO, M. G. **Curso de direito do trabalho**. 8. Ed. São Paulo: LTr, 2009. 1344p.

DAVIS, K.; NEWSTROM, J.W. **Comportamento humano no trabalho**: uma abordagem psicológica. São Paulo: Pioneira, 1992.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

\_\_\_\_\_. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

\_\_\_\_\_. **Como elaborar projetos de pesquisa**, 5º Edição. – SP: Atlas, 2010.

KNAPIK, J.. **Gestão de Pessoas e Talentos**. Curitiba, Editora IBPEX, 2008.

KATZ, D.; KANH, R.L. **Psicologia Social das Organizações**. SP:Atlas, 1978.

LAS CASAS, A. L. **Administração de vendas**. 3. ed. SP: Atlas, 1993.

MARQUES, J.R. **Satisfação no trabalho: o desafio de integrar toda a equipe**. Disponível em: <<http://www.ibccoaching.com.br/portal/lideranca-emotivacao/satisfacao-trabalho-desafio-integrar-toda-equipe/>> Acesso em: 09 Maio de 2017.

MATTAR, F.N. **Pesquisa de Marketing**. Ed.compacta. São Paulo: Atlas, 2001.

\_\_\_\_\_. **Pesquisa de Marketing**. Edição compacta. São Paulo: Atlas S.A, 2008.

MATIAS-PEREIRA, J. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MAXIMIANO, A.C. A. **Teoria geral da administração**: da revolução urbana à revolução digital. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MOREIRA, B.L. **Dicas de Feedback**: A Ferramenta Essencial da Liderança. Rio de Janeiro, Oualitmark Editora, 2009.

PRADANOV, C.C.; FREITAS, E.C. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2.ed. Rio Grande do Sul: Universidade Freevale, 2013

ROBBINS, S.P. **Comportamento Organizacional**–11ªEd SP: Pearson Hall, 2005.

\_\_\_\_\_. **Fundamentos do comportamento organizacional**. 7ed. SP: Prentice Hall, 2004

ROBBINS, S.P.; JUDGE, T.A.; SOBRAL, F.. **Comportamento organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro.** (Trad. Rita de Cássia Gomes) 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

SIQUEIRA, M. M. M. **Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional:** análise de um modelo pós-cognitivo. 1995. 265 f., Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 1995.

\_\_\_\_\_. **Medidas do Comportamento Organizacional:** Ferramentas de diagnóstico e de gestão. São Paulo: Artmed Editora S.A., 2008. p. 257-265.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE JR., S. **Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização.** In: ZANELLI, J.C.; BORGES-ANDRADE, J.E; BASTOS, A.V.B. (Orgs.). Psicologia, organizações e trabalho no Brasil. Porto Alegre: Artmed, 2004.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAM, V.A. R. **Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bemestar psicológico e bem-estar no trabalho.** Psicologia: Teoria e Pesquisa, Brasília, DF, 2004. No prelo

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas Organizações.** 2 Ed. São Paulo:Saraiva, 2004.

VERGARA, S.C.. **Gestão de pessoas.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

WILLIAMS, R.L. **Preciso saber se estou indo bem:** uma história sobre a importância de dar e receber feedback. Rio de Janeiro: Sextante, 2013.