

PERCEPÇÃO DE BEM-ESTAR LABORAL, SATISFAÇÃO NO TRABALHO E SATISFAÇÃO COM A PROFISSÃO DE FUNCIONÁRIOS TERCEIRIZADOS DA ÁREA DE SEGURANÇA PATRIMONIAL

Prof. Rodrigo Rodrigues de Souza e Prof. William de Freitas Lima

RESUMO

Este estudo buscou investigar variáveis que podem estar relacionadas a rotatividade de funcionários terceirizados, contratados como agentes de portaria lotados em um *Shopping* na cidade de Brasília, Distrito Federal. O objetivo geral deste trabalho foi levantar a percepção dos funcionários sobre o ambiente laboral. Os objetivos específicos foram: descrever a amostra pesquisada; identificar a percepção de afetos positivos e negativos dos funcionários no ambiente laboral; identificar a percepção de realização dos funcionários no ambiente laboral; identificar o nível de satisfação com o trabalho no *Shopping*; identificar o nível de satisfação com a profissão e identificar os pontos positivos e negativos no trabalho. Para a realização do diagnóstico foram utilizadas duas técnicas de pesquisa. A primeira foi a aplicação de um questionário com questões pessoais e de um instrumento psicométrico para mensurar o nível de Bem-estar no Trabalho, desenvolvido e publicado por Paschoal e Tamayo (2008). Esta escala mede a percepção de afeto positivo, afeto negativo e realização no trabalho. A segunda técnica utilizada foi a Análise de Discurso de Bardin (1977), realizada a partir de entrevistas individuais. Os dados foram coletados entre os dias 11 e 12 de fevereiro de 2010, com uma amostra de 17 pessoas no total de 37 funcionários. Portanto, 46% dos funcionários convocados, compareceram a entrevista. A média de idade foi de 29 anos com um desvio padrão de 4,96 anos. O tempo de serviço apresentou uma média de 6.97 meses, o que caracteriza uma amostra de pessoas que já trabalham praticamente desde o início do funcionamento do *Shopping*. Com relação aos resultados do instrumento de Bem-estar, que mensura 3 fatores em uma escala de cinco pontos, sendo o escore mínimo: 1 e máximo: 5, o fator realização chama atenção por um alto valor: 4.09. O menor escore neste fator foi do item relacionado a “recompensas”: 3.69. As médias dos afetos negativos foram: 2,05, e dos afetos positivos: 2.85. Com relação aos afetos negativos, o item “ansioso” apresentou a maior média: 3.00. O sentimento de “raiva” teve a menor média: 1.76. Com relação aos afetos positivos, o item “disposto” apresentou a maior média: 3.44. Sobretudo, a “empolgação” teve a menor média: 2.36. As perguntas realizadas nas entrevistas individuais foram às seguintes: “Você está satisfeito com o trabalho no *Shopping*?”. “Você está satisfeito com a sua profissão?”. Quais são os pontos positivos e negativos do trabalho no *Shopping*?. Com relação a primeira pergunta, 76% dos entrevistados estão satisfeitos. Na satisfação quanto a profissão, 94% dos funcionários estão satisfeitos com a profissão. Nas análises dos pontos positivos foram estruturadas 7 categorias de acordo com a ordem de relevância para os funcionários. As principais foram: amizade, melhora do ambiente organizacional e relacionamento interpessoal. As análises dos pontos negativos foram estruturadas em 18 categorias. As principais foram: desvio de função, salários e cobranças. A principal conclusão que pode ser levantada é que algumas providências simples, relativas aos pontos positivos e negativos, podem ser tomadas para tentar elevar o nível de bem-estar dos colaboradores para redução da rotatividade.

Palavras-chave: Bem-estar laboral. Satisfação no trabalho. Satisfação com a profissão. Funcionários terceirizados. Segurança patrimonial.