Medidas de satisfação no trabalho em uma instituição de ensino superior

Maria Sunes Pereira de Jesus[1]
José Sérgio de Jesus[2]

Resumo

O estudo objetiva verificar o nível de satisfação no trabalho dos colaboradores das Centrais de Atendimento ao Aluno, Centrais de Processo Seletivo, Centrais de Atendimento Financeiro e Apoios Administrativos das Unidades de Educação Superior de uma Instituição de Educação Superior (IES). Foi realizada a revisão da literatura, culminando no referencial teórico sobre os fatores considerados determinantes para a satisfação no trabalho e aplicado instrumento elaborado e validado cientificamente – Escala de Satisfação no Trabalho - para coleta de dados em uma amostra de 76 questionários, com 27 respondentes. Os dados foram tabulados e analisados com o objetivo de verificar o nível de satisfação com os colegas; o nível de satisfação com o salário; o nível de satisfação com a chefia; o nível de satisfação com as tarefas; o nível de satisfação com as promoções. Os resultados são discutidos e interpretados, com a conclusão de que a instituição necessita reforçar os pontos de insatisfação apontados pelos respondentes.

Palavras chave: Gestão de Pessoas. Satisfação no trabalho.Escala de Satisfação no trabalho.

Abstract

The study aims to verify the level of job satisfaction of employees of call centers the Student Selection Process Centers, Call Centers Financial and Administrative Support Units of Higher Education for a Higher Education Institution (HEI). We performed a literature review, culminating in the theoretical framework about the factors considered crucial to job satisfaction. Was applied instrument developed and validated scientifically - Job Satisfaction Scale for data collection on a sample of 76 questionnaires, with 27 respondents. Data were tabulated and analyzed in order to verify the level of satisfaction with colleagues, the level of satisfaction with the salary, the level of satisfaction with the leadership, the level of satisfaction with the tasks, the level of satisfaction with promotions. The results are discussed and interpreted, with the conclusion that the institution needs to reinforce the points of dissatisfaction mentioned by respondents.

Keyword: People Management. Job Satisfaction. Scale of job satisfaction.

[1] Licenciada em Letras - Espanhol, Especialista em Gestão de Processos Acadêmicos, Coordenadora do Curso de Pedagogia, Vice-Diretora da Unidade II da Faculdade Projeção de Sobradinho
[2] Graduado em Ciências-Matemática, Administração e Direito, Mestre em Educação e Doutorando em Administração.

1 Introdução

Desde o início da humanidade as pessoas buscam permanentemente a felicidade, seja no campo pessoal, financeiro, social e no trabalho. É comum que se questione o quanto se consideram felizes ou em que medida são capazes de realizar plenamente suas potencialidades (SIQUEIRA e PADOVAN, 2008).

A felicidade do ser humano é uma questão bastante subjetiva e os tempos modernos não proporcionam momentos para que haja uma reflexão sobre a felicidade ou realização pessoal, pois vivem cotidianamente a busca da conciliação para desempenhar todos os seus papéis na sociedade. Um dos requisitos para a felicidade e bem-estar pessoal reside na satisfação, de forma ampla e geral, bem como no ambiente de trabalho, incluindo todos os fatores que a compõem, tal como promoções, atribuições e relações afetivas na organização que atuam (SIQUEIRA e PADOVAN, 2008).

Para Locke (1976), satisfação no trabalho é o estado positivo ou de prazer, resultando na avaliação positiva do trabalho do indivíduo. É o resultado da percepção de que o próprio trabalho atende aos valores laborais importantes para a pessoa, no que concerne a conteúdo, possibilidades de promoção, reconhecimento, condições de trabalho e relações com colegas e superiores hierárquicos.

Satisfação no trabalho é definida como sinônimo de motivação e atitude que a pessoa tem do seu ambiente de trabalho e um estado emocional agradável resultante da avaliação que faz de seu trabalho (MARTINEZ E PARAGUAY, 2008).

Assim, a satisfação no trabalho é um conjunto e sentimentos favoráveis ou desfavoráveis que o trabalhador percebe de seu trabalho.

Satisfação no trabalho é um tema que tem mobilizado a atenção de pesquisadores do comportamento organizacional e de gestores empresariais desde as primeiras décadas do século XX (SIQUEIRA, 2008).

De acordo com Martinez (2008), os estudos sobre satisfação no trabalho iniciaram por volta da década de 1930 e tornou-se um tema amplamente estudado por se tratar dos aspectos que envolvem as pessoas no seu ambiente de trabalho e suas repercussões tanto para a vida pessoal e familiar como para as organizações.

A Educação Superior brasileira atual, como a maioria dos segmentos de mercado, está inserida em um ambiente extremamente competitivo. Neste contexto estão as Instituições de Ensino Superior (IES), que são desafiadas a manter a sua sustentabilidade em virtude de uma nova realidade no setor (JESUS, 2009).

Assim, as instituições de educação superior, a exemplo da maioria das organizações, adotam políticas para proporcionar aos seus colaboradores a satisfação no trabalho. O colaborador satisfeito no trabalho revela-se contrapartida para a instituição onde trabalha e, consequentemente, para os resultados esperados.

Segundo Martins (2006), a satisfação do trabalhador com o trabalho que realiza tem sido estudada como uma das mais importantes variáveis consequentes da área de comportamento organizacional.

Siqueira (1978) construiu e validou no Brasil um instrumento de medida de satisfação no trabalho, a Escala de Satisfação no Trabalho, ancorada em uma visão multidimensional e seus itens cobrem cinco dimensões teóricas do conceito de satisfação no trabalho: satisfação com os colegas; satisfação com o salário percebido; satisfação com a chefia; satisfação com a natureza do trabalho; satisfação com as promoções.

Assim, esta pesquisa compreende 'satisfação no trabalho' como a totalização do quanto o indivíduo que trabalha vivencia experiências prazerosas no seu ambiente de trabalho.

Na busca por melhores resultados, as organizações procuram adotar políticas de valorização dos seus colaboradores para que tenham experiências prazerosas e estejam satisfeitos no ambiente de trabalho.

Diante disso, torna-se necessária a investigação científica acerca da Satisfação no Trabalho e quais os impactos para a vida do indivíduo e para a organização. Especialmente por se tratar de uma Instituição de Educação Superior - IES, que enfrentou fortes mudanças na gestão de pessoas nos últimos anos, em decorrência do acirramento da competitividade do setor.

Assim, esta pesquisa tem por objetivo geral investigar o nível de satisfação no trabalho dos colaboradores da área administrativa das de uma Instituição de Educação Superior e por objetivos específicos: i) verificar o nível de satisfação dos colaboradores administrativos no relacionamento com os colegas; ii) avaliar o nível de satisfação com a remuneração percebida pelas atribuições da função exercida; iii) identificar o nível de satisfação com a chefia imediata; iv) verificar o nível de satisfação dos colaboradores com a natureza das tarefas realizadas. v) investigar o nível de satisfação dos colaboradores com as promoções no trabalho.

A escolha do tema deu-se em razão de a pesquisadora atuar na área de gestão há aproximadamente oito anos e perceber, em sua trajetória profissional, as relações que são estabelecidas entre os colaboradores, como colegas de trabalho, com a chefia e com a própria organização.

Diante disso, surge a necessidade de verificar se as práticas e os discursos que as empresas adotam para disseminar a integração dos funcionários e motivá-los para a dedicação ao trabalho visam, em essência, à melhoria de desempenho que propiciará os melhores resultados, que geram o bem-estar para o indivíduo e impactam positivamente para a empresa.

Assim, definir como objeto de pesquisa uma Instituição de Educação Superior propiciará a compreensão dos fatores que influenciam positiva ou negativamente para que o colaborador esteja ou não satisfeito na organização onde trabalha e quais os sentimentos que emergem deles no quesito Satisfação no Trabalho.

Ressalta-se que o foco de interesse da pesquisa busca investigar a satisfação no trabalho de uma Instituição de Educação Superior que tem, em seu corpo de colaboradores, pessoas que têm relacionamento afetivo com os colegas, almejam promoção, possuem atribuições definidas e que percebem remuneração por suas atividades laborais.

Desse modo, justifica-se socialmente a pesquisa para a compreensão do modo como se sentem os colaboradores da organização, ao identificar os sentimentos dos colaboradores e

como repercute na vida familiar, financeira, social e nas ambições profissionais, o que poderá nortear os processos de gestão de pessoas desta instituição.

Por fim, a importância acadêmica reside na ampliação dos estudos sobre o tema, visto que haverá a continuidade e contribuição da pesquisa por ser aplicado um instrumento construído e validado cientificamente, a Escala de Satisfação no Trabalho com dimensões definidas e que poderá influenciar na qualidade de vida interna e externa do colaborador.

2. Referencial teórico

2.1 Satisfação

A satisfação está relacionada com o julgamento que o indivíduo faz sobre sua vida e o quanto ele se percebe próximo ou distante de suas aspirações, anseios e ambições (MARQUESE, 2009).

Nesse sentido, as pessoas procuram cotidianamente vencer os desafios da vida moderna para conseguir um bom emprego, ter casa própria, proteger-se a si e a sua família da violência urbana, equilibrar as finanças, manter a saúde e ter uma vida social saudável (SIQUEIRA, 2004).

Para Padovan (2008), satisfação é um estado psicológico que possui relação com bem-estar e está vinculada a qualidade de vida do indivíduo com todos os seus componentes. (PASCHOAL, 2008).

Nesta perspectiva, bem-estar pode ser associado ao indivíduo que tem autoaceitação, bom relacionamento com as pessoas, autonomia, propósito de vida e crescimento pessoal.

Assim, neste trabalho, satisfação pode ser entendida como um estado de bem estar em que o indivíduo viva num ambiente de saúde física, recursos, moradia e trabalho.

2.2 Satisfação no Trabalho

O tema satisfação no trabalho será tratado, a seguir, nos aspectos: conceitos; análise dos estudos empíricos; escala de satisfação no trabalho; validação; e fatores.

2.2.1 Conceitos

Desde as décadas iniciais do século passado, pesquisadores desenvolvem estudos na tentativa de desvendar as dimensões, as causas, os conceitos, consequências e desenvolver técnicas que mensurem a satisfação no trabalho (SIQUEIRA e JÚNIOR, 2004).

Satisfação no trabalho é definida como o resultado da avaliação que o trabalhador tem sobre o seu ambiente de trabalho ou a realização dos seus valores por meio dessa atividade (LOCKE, 1976).

Para Carlotto e Câmara (2008), satisfação no trabalho é um conjunto se sentimentos favoráveis ou desfavoráveis com os quais os trabalhadores percebem seu trabalho.

Harris (1989), afirma que a satisfação no trabalho resulta na situação total do trabalhador, seja emocional, configurando sua saúde mental ou física.

Fraser (1996), por sua vez, apresenta a satisfação no trabalho como um estado subjetivo e passível de modificação por condições externas e internas do trabalho e do trabalhador.

Jardim, Silva e Ramos (2004) defendem a satisfação no trabalho como um componente da motivação que leva o trabalhador a apresentar indicadores de comportamentos importantes para os interesses da organização, tais como o aumento da produtividade, o compromisso com suas atribuições, a permanência na empresa e a ausência de faltas ao trabalho. Ainda segundo os autores, a satisfação no trabalho é uma 'causa' de comportamento no trabalho.

Satisfação no trabalho independe de características pessoais como sexo, idade, estado civil ou nível de escolaridade; ela é inerente ao trabalhador (PADOVAN, 2005).

Segundo Tamayo (2000), a satisfação no trabalho é multidimensional e inclui relação com os colegas de trabalho, supervisão recebida, possibilidades de promoção, as tarefas realizadas e a estabilidade no trabalho.

Entre as décadas de 1970 e 1980, satisfação no trabalho passou a ser concebida como uma atitude do sujeito, ou seja, um trabalhador com maior produtividade (SIQUEIRA, 2008)

Já no século XXI, satisfação no trabalho é conceituada como um vínculo afetivo do trabalhador com seu ambiente de trabalho, evidenciando que satisfação no trabalho são o envolvimento e o resultado do trabalho e comprometimento organizacional (SIQUEIRA, 2005).

Segundo Martins e Santos (2006), os preditores identificados para a satisfação no trabalho são os conteúdos mentais como crença e valores e os disposicionais como moral e possibilidade de desenvolvimento no trabalho.

Para Robbins (1998), ainda é possível encontrar o conceito de satisfação no trabalho como sinônimo de atitude.

Carlotto e Câmara (2008), afirmam que satisfação no trabalho é um fenômeno complexo e de difícil definição por se tratar de um estado subjetivo, podendo variar entre os sujeitos de acordo com as circunstâncias e ao longo do tempo, para uma mesma pessoa.

Siqueira e Gomide Jr. (2004) afirmam que 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.

Nessa perspectiva, a satisfação no trabalho seria um sentimento extremamente sensível às políticas e práticas gerenciais, especialmente aquelas que definem procedimentos e percepção de justiça no trabalho para os comportamentos de trabalhadores que revelam se a empresa está comprometida, ou seja, o quanto a empresa se preocupa e o quanto ela estaria disposta a retribuir os esforços dos seus colaboradores (SIQUEIRA, 2008).

2.2.2 Análise dos estudos empíricos sobre satisfação no trabalho

Foi realizada pesquisa no Portal de Periódicos da CAPES e identificados três estudos empíricos que tratam de aplicação de instrumentos que investigam a satisfação no trabalho e que serão descritos a seguir.

Marquese e Moreno (2009), em estudo transversal de abordagem quantitativa realizaram pesquisa com aplicação de instrumento para verificarem e correlação entre satisfação no trabalho e capacidade para o trabalho de docentes universitários. A coleta de dados incluiu três questionários que abordaram: Dados sociodemográficos e funcionais; Escala de Satisfação no Trabalho; Índice de capacidade para o Trabalho - ICT. Os autores concluíram que a Escala de Satisfação no Trabalho e o ICT mostraram correlação estatisticamente significativa ($r=0,23$, $p<0,01$) de que o aumento da satisfação no trabalho pode melhorar a capacidade para o trabalho entre os docentes.

Maciel e Camargo (2011) verificaram as relações entre comprometimento organizacional, satisfação e cooperação no trabalho. O método de pesquisa adotado foi o levantamento (*survey*), com uso de amostragem não probabilística por conveniência. Após exame da literatura e desenvolvimento das hipóteses, foram coletados 331 questionários válidos, que foram respondidos por funcionários de 8 organizações do setor de serviços de Curitiba (PR). As hipóteses foram testadas por meio de um Modelo de Equações Estruturais, que apresentou bons índices de ajustamento e revelou que a satisfação no trabalho é preditora significativa da variação das três dimensões do comprometimento, mas com maior influência sobre as dimensões afetiva e moral. Em relação à cooperação, a satisfação não exerce influência estatisticamente significativa, mas potencia os efeitos do comprometimento moral sobre o comportamento cooperativo. As outras duas dimensões do comprometimento, afetiva e instrumental, não exercem efeitos diretos sobre a cooperação, o que destaca a primazia dos aspectos morais e das normas de reciprocidade sobre o comportamento cooperativo.

Sant'anna, Moraes e Kilimnik (2005) propuseram diagnosticar satisfação no trabalho utilizando técnicas estatísticas multivariadas e descritivas. O estudo adotou como referenciais teóricos, a Abordagem de Avaliação da Modernidade Organizacional (EBOLI, 1996), o Modelo das Dimensões Básicas da Tarefa (HACKMAN e OLDHAM, 1975) e uma revisão de abordagens anglo-americana e francesa sobre a Competência. Como resultados, destaca-se a validação das escalas propostas, assim como a percepção dos profissionais alvos do estudo quanto ao elevado grau de demanda pelo conjunto das competências investigadas *e* graus moderados de modernidade organizacional e satisfação no trabalho.

2.3 Escala de Satisfação no Trabalho – EST

De acordo com Carlotto e Câmara (2008), a medida do trabalho passou a ocupar espaço na vida das pessoas e a satisfação com ele tem sido considerada um importante aspecto relacionado à saúde mental.

Nesse contexto, Carlotto e Câmara (2008) construíram o instrumento Questionário de Satisfação no Trabalho – S20/23, com características psicométricas (validade e fidedignidade), em que são avaliadas cinco dimensões: satisfação com supervisão; satisfação com ambiente físico de trabalho; satisfação com benefícios e políticas da organização; satisfação intrínseca no trabalho; e satisfação com a participação.

As formas mais comuns de avaliar a satisfação no trabalho são as que utilizam escalas dos tipos Likert, que requerem respostas “sim”, “não” e “em dúvida” ou respostas às escalas de maior número de pontos. Utilizam-se com menor frequência os questionários, com perguntas abertas e as entrevistas (MARTINS e SANTOS, 2006).

Entretanto, para Carlotto e Câmara (2008), a medida de satisfação no trabalho pode apresentar problemas com o uso de questionários, em virtude de não se vincularem a modelos teóricos que os sustentem.

Siqueira (2005) construiu e validou no Brasil a Escala de Satisfação no Trabalho - EST, ancorada em uma visão multidimensional de satisfação no trabalho e seus itens cobrem cinco dimensões teóricas do conceito: satisfação com os colegas; satisfação com o salário; satisfação com a chefia; satisfação com a natureza do trabalho; e satisfação com as promoções.

Embora Martins e Santos (2006), apontem lacunas na Escala de Satisfação no Trabalho – EST de Siqueira (2005) por considerarem que na literatura é possível concluir que satisfação no trabalho seja um construto muito mais rico conceitualmente, este será o instrumento aplicado para verificar a satisfação no trabalho no objeto de estudo desse trabalho.

2.4.1 Validação

Segundo Siqueira (2005), a EST é uma medida multidimensional, construída e validada com o objetivo de avaliar o grau de contentamento do trabalhador frente a cinco dimensões do trabalho, com 25 itens para representar esse contentamento.

Ainda, para Siqueira (2005), a EST poderá ser aplicada a indivíduos dos sexos femininos e masculinos que tenham preparo para ler e compreender as instruções, os itens e o procedimento de responder à medida.

2.4.2 Fatores

Segundo Tamayo (1998), fatores organizacionais são determinantes para satisfação no trabalho, tais como: valores organizacionais, percepções de justiça, relações de afetividade no trabalho e relações econômicas. Os resultados desses estudos apontam que satisfação no trabalho é um sentimento sensível às políticas das empresas no que concerne à valorização do trabalhador.

Quanto à dimensionalidade, alguns autores a consideram como um conjunto de reações específicas a vários componentes do trabalho, capazes de desencadear no indivíduo diferentes graus de satisfação / insatisfação - visão multidimensional - (SIQUEIRA e GOMIDE JUNIOR, 2004).

Ainda para Siqueira e Gomide Junior (2004), os que consideram satisfação no trabalho com uma atitude geral ante o trabalho com um todo – visão unidimensional – não consideram relevante a quantificação de reações a aspectos específicos do trabalho e criticam a visão multidimensional por considerarem que os aspectos particulares do trabalho são numerosos e podem variar de situação a situação e, com isso, dificultariam a elaboração de formulações teóricas sobre o conceito.

Siqueira (2008), na EST construída e validada definiu as cinco dimensões que a compõem, conforme quadro abaixo:

Dimensão	Definição
Satisfação com os colegas	Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.
Satisfação com o Salário	Contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho.
Satisfação com a Chefia	Contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.
Satisfação com a Natureza do Trabalho	Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de elas absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas.
Satisfação com as Promoções	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, como a maneira de empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.

Quadro 1 – Definições das cinco dimensões da EST

Fonte: Adaptado de Siqueira, 2008.

Para se constituir em uma medida útil de satisfação é indispensável que ela permita avaliar não um amplo leque de dimensões no trabalho, mas, sim, aspectos que a teoria aponta com dimensões do conceito de satisfação (SIQUEIRA, 2008).

3. Percurso metodológico

Esta pesquisa caracteriza-se como quantitativa por se tratar da coleta de dados que foram tabulados e evidenciados os resultados por meio de fórmulas definidas no instrumento aplicado e que buscou verificar o grau de satisfação no trabalho na organização pesquisada.

A organização pesquisada é uma Instituição de Educação Superior fundada em 1978, com oferta de cursos superiores desde o ano de 2000, com quatro Unidades de Educação Superior.

A estrutura organizacional da IES é assim composta: Diretoria Geral das Unidades Educacionais; Diretoria Acadêmica da Educação Superior; Diretorias de Unidades, Diretorias de Escola de Formação de Professores, Escola de Negócios, Escola de Ciências Jurídicas e Sociais e Escola de Tecnologia; Coordenadores de Cursos, além da Diretoria Administrativa e

Financeira e Diretoria de Tecnologia da Informação. Em cada Unidade da Educação Superior existem a Central de Processo Seletivo, Central de Atendimento ao Aluno e Central de Atendimento Financeiro e Apoio Administrativo.

O público pesquisado foi composto por 18 colaboradores das Centrais de Atendimento ao Aluno - CAA, 32 das Centrais de Processo Seletivo – CPS, 18 das Centrais de Atendimento Financeiro – CAF e 08 Apoios Administrativos das Unidades de Educação Superior que compõem a IES, num total de 76 colaboradores.

Os participantes do estudo possuem como característica comum a realização de tarefas de ordem administrativa na instituição. Trata-se de um público jovem e com poucos anos de experiência profissional.

Para a realização desta pesquisa foi aplicado instrumento multidimensional, a Escala de Satisfação no Trabalho – EST, construído e validado por Siqueira (2008), sendo composto por cinco dimensões, quais sejam: satisfação com os colegas; satisfação com o salário; satisfação com a chefia; satisfação com a natureza do trabalho; satisfação com as promoções.

Cada dimensão apresentada contém cinco itens, totalizando 25 itens da EST. Entretanto, esses itens não são apresentados em blocos por cada dimensão, mas são apresentados de forma corrente, conforme o instrumento apresentado na íntegra no Anexo I.

Embora todas as dimensões possuam cinco itens, neste trabalho serão considerados apenas quatro itens para a dimensão *satisfação com os colegas*, em virtude de o instrumento na versão eletrônica ter omitido este item, o que não prejudicou a análise e interpretação dos resultados.

O instrumento foi transposto para uma versão eletrônica desenvolvida no Google Docs[3], contendo os 25 itens da Escala de Satisfação no Trabalho – EST e enviado, por meio eletrônico, aos colaboradores da CAA, CPS, CAF e Apoios Administrativos da IES, com as orientações acerca das respostas aos itens e da data estipulada para as respostas.

Na primeira data estipulada, houve o retorno de apenas 22%, sendo18 questionários respondidos.

Após essa data, percebeu-se a necessidade de uma maior taxa de resposta e foi estipulada nova data aos respondentes. Com a nova data e novo apelo, houve a resposta de 27 questionários, 35,5% no dia 18/11/2012.

Após essa data, os dados foram transferidos para uma planilha Excel para serem tratados, conforme os itens de cada dimensão.

Para interpretação dos resultados, e de acordo com Siqueira (2008), deve-se considerar a tendência de satisfação da Escala de Satisfação no Trabalho, conforme o quadro abaixo.

Interpretação dos Resultados

[3] Pacote de produtos que permite criar diferentes tipos de documentos, trabalhar neles em tempo real com outras pessoas e armazená-los juntamente com outros arquivos. Disponível em https://support.google.com/drive/bin/answer.py?hl=pt-BR&answer=49008.

Média	Tendência
1 a 3,9	Insatisfação
4 a 4, 9	Indiferença
5 a 7	Satisfação

Quadro 2 – Tendência de satisfação da EST

Fonte: Adaptado de Siqueira, 2008.

Os dados foram calculados estatisticamente e extraída a média, o intervalo de confiança, o desvio padrão para cada item, assim como para todas as dimensões, o que permitiu fazer a interpretação dos resultados à luz do referencial teórico e que serão discutidos a seguir.

4. Resultados e discussão

Os resultados da pesquisa são apresentados a seguir, bem como a discussão com a interpretação das cinco dimensões.

Assim, a interpretação dos resultados, com a devida relação com o referencial teórico, está estruturada em tópico: satisfação com os colegas; satisfação com a remuneração; satisfação com a chefia; satisfação com a natureza das tarefas; satisfação com as promoções.

4.1 Nível de satisfação dos colaboradores com os colegas;

A tabela 1 apresenta a média de satisfação dos colaboradores com os colegas.

Item	Média
Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.	5,19
Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho.	5,59
Com a quantidade de amigos que eu tenho entre os meus colegas de trabalho.	5,33
Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.	4,95
Média da dimensão	**5,26**

Tabela 1 – Média de Satisfação com os Colegas

Fonte: dados da pesquisa

A tabela acima permite a interpretação dos resultados dessa dimensão, além da relação com o referencial teórico sobre o tema, favorecendo o levantamento da satisfação no trabalho no relacionamento com os colegas.

Fica evidente a satisfação dos respondentes no que concerne à amizade com os colegas, bem como as relações estabelecidas no ambiente de trabalho, sendo possível interpretar que são estabelecidas amizades com os colegas de trabalho.

Todavia, é possível verificar que os respondentes se manifestaram indiferentes quanto à confiança que podem ter nos colegas de trabalho com média de 4,95 (intervalo de confiança entre 4,48 e 5,43) demonstrando, desse modo, não saberem se podem ou não confiar nos colegas.

Assim, de acordo com a média da dimensão satisfação com os colegas 5,26 (intervalo de confiança entre 5,00 e 5,53) infere-se que, de modo geral, os respondentes estão satisfeitos com os colegas, evidenciando, assim, a importância dos vínculos afetivos no ambiente de trabalho.

Nesse sentido, Siqueira e Gomide Júnior (2004) apontam que satisfação no trabalho pode ser considerada como um dos múltiplos conceitos que abordam a afetividade no ambiente de trabalho ou, mais especificamente, com os vínculos que são estabelecidos entre as pessoas.

4.2 Nível de Satisfação dos colaboradores com o salário

A Tabela abaixo sintetiza os resultados das médias dos itens relacionados à satisfação dos colaboradores com o salário.

Item	Média
Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.	3,27
Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.	3,10
Com o meu salário comparado ao custo de vida.	2,43
Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês.	2,95
Com o meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.	3,05
Média da dimensão	**2,96**

Tabela 2 – Média de Satisfação com o Salário

Fonte: dados da pesquisa

A Tabela 2 permite a interpretação dos resultados da dimensão Satisfação com o Salário além da relação com o referencial teórico sobre o tema, favorecendo o levantamento da satisfação no trabalho no quesito *salário.*

Com as respostas do item que aborda o salário comparado com a quantidade de trabalho, fica evidenciada a insatisfação dos respondentes, visto que a satisfação se encontra na média de 5 a 7.

Da mesma forma, para os itens em que se compara o salário à capacidade profissional, ao custo de vida, aos esforços dos colaboradores no trabalho e, por fim, quantia em dinheiro que o colaborador recebe da empresa ao final de cada mês, pode-se interpretar que há um grande índice de insatisfação entre os respondentes, ficando evidente que para os colaboradores o salário percebido pelas funções desenvolvidas está aquém das suas expectativas.

Assim, a média da dimensão 2,96 (intervalo de confiança entre 2,77 e 3,33) reflete, como em todos os itens, a insatisfação com o salário que recebem no final do mês.

De acordo com Carlotto e Câmara (2008), um dos requisitos básicos para a satisfação no trabalho perpassa obrigatoriamente pelo salário, em virtude de se tratar de fator importante na vida das pessoas.

Para Martins (1984), o salário que o colaborador recebe é um dos fatores determinantes para a satisfação no trabalho, em virtude de atender as necessidades materiais e proporcionar o bem estar do trabalhador.

4.3 Nível de Satisfação dos colaboradores com a chefia

A tabela abaixo representa o nível de satisfação dos colaboradores com a chefia.

Item	Média
Com o modo como o meu chefe organiza o trabalho do meu setor.	4,91
Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho.	4,62
Com o entendimento entre mim e o meu chefe.	5,43
Com a maneira como o meu chefe me trata.	5,09
Com a capacidade profissional do meu chefe.	5,36
Média da dimensão	**5,08**

Tabela 3 – Média de Satisfação com a Chefia

Fonte: dados da pesquisa

A tabela acima permite a interpretação de como os respondentes se sentem com relação à sua chefia e busca relação com os estudos científicos, o que favorece o levantamento sobre a percepção que o colaborador tem da organização e da capacidade profissional do seu chefe.

Quanto à forma de organização do trabalho no setor, há uma tendência à satisfação com a média 4,91 (intervalo de confiança entre 4,24 e 5,58) demonstrando que os respondentes demonstram interesse pela forma de organização do trabalho nos setores onde trabalham.

Todavia, apresentam uma tendência à indiferença quanto ao interesse do chefe pelo seu trabalho, com média de 4,62 (intervalo de confiança entre 3,87 e 5,37).

Por outro lado, fica evidenciado que há satisfação dos respondentes no item entendimento com o chefe, o que pode ser demonstrado pela média 5,43 (intervalo de confiança entre 4,92 e 5,93).

Quanto à forma de tratamento que recebe do chefe, pode-se interpretar a satisfação dos respondentes evidenciada pela média 5,09 (intervalo de confiança entre 4,42 e 5,76).

Por sua vez, percebe-se o reconhecimento da capacidade profissional do chefe pela média 5,36 (intervalo entre 4,79 e 5,93), deixando clara a satisfação dos respondentes com a capacidade profissional de sua chefia.

Com apontado por Locke (1976), um dos quesitos para a satisfação no trabalho refere-se ao relacionamento e à satisfação com a chefia, que integram o rol dos fatores que compõem a satisfação no trabalho.

Por fim, a média da dimensão 5,08 (intervalo de confiança entre 5,07 e 5,65) reflete a satisfação dos trabalhadores com a chefia, tendo em vista que a maioria dos respondentes apontaram assim suas respostas.

4.4 Nível de Satisfação dos colaboradores com a natureza do trabalho

O grau de satisfação com a natureza do trabalho desenvolvido pelos colaboradores está apresentado na Tabela 4.

Item	Média
Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.	4,95
Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.	4,62
Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.	4,67
Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.	4,71
Com a variedade das tarefas que realizo.	4,45
Média da dimensão	**4,68**

Tabela 4 – Média de Satisfação com a Natureza do Trabalho

Fonte: dados da pesquisa

A tabela permite a interpretação dos resultados desta dimensão, bem como a ilação com o referencial teórico, favorecendo o levantamento de como os respondentes se sentem com relação à natureza das tarefas realizadas no trabalho.

Observa-se que os respondentes demonstram indiferença quanto ao interesse que as tarefas lhes despertam, visto que a média do resultado apresentado 4,95 (intervalo de confiança entre 4,90 e 5,27) evidencia que as tarefas realizadas não despertam de modo incisivo, o interesse dos pesquisados.

Do mesmo modo, o resultado que trata da capacidade que o trabalho tem em absorver, a média de 4,62 (intervalo de confiança entre 4,29 e 5,62) mostra que os pesquisados também são indiferentes ao seu trabalho, ou seja, não existe concentração plena no que trata este item.

Quanto aos itens que tratam da oportunidade de realizar os trabalho 4,67 (intervalo de confiança entre 4,00 e 5,33) e as preocupações por ele exigidas 4,71 (intervalo de confiança entre 4,17 e 5,26), mais uma vez os respondentes não demonstram satisfação, mas sim indiferença, como apontam as médias dos resultados destes itens.

Fica evidente que, de acordo com a média do item que aborda a variedade das tarefas realizadas 4,45 (intervalo de confiança entre 3,80 e 5,11), há uma tendência também para a indiferença, o que evidencia que as tarefas podem ser mecanizadas.

De acordo com Martins (2006), um dos motivos de satisfação no trabalho perpassa pelo aspecto motivador, ou seja, a natureza do trabalho realizado, o que não fica evidenciado na média da dimensão satisfação com a natureza do trabalho, em virtude do resultado 4,68 (intervalo de confiança entre 4,29 e 4,61), configurando indiferença dos pesquisados nos itens que tratam da satisfação com a natureza do trabalho que realizam.

4.5 Nível de Satisfação dos colaboradores com as promoções

A tabela 5 apresenta as médias do nível de satisfação dos colaboradores com as promoções na organização pesquisada.

Item	Média
Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.	3,59
Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.	3,82
Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.	3,91
Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.	3,41
Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa.	3,45
Média da dimensão	**3,64**

Tabela 5 – Média de Satisfação com as Promoções

Fonte: dados da pesquisa

A Tabela 5 apresenta os resultados da dimensão satisfação com as promoções dos pesquisados e permite a interpretação desses resultados, bem como a ilação com o referencial teórico.

A média de 3,59 quanto à quantidade de vezes que recebeu promoções, evidencia que os respondentes demonstram insatisfação nesse quesito, evidenciando que as promoções são escassas.

Nessa mesma linha, há a tendência de insatisfação dos respondentes quanto às garantias que a empresa oferece a quem é promovido 3,82, bem como as formas como a empresa realiza as promoções com os colaboradores 3,91.

Como afirma Tamayo (2000), um dos fatores de satisfação no trabalho diz respeito às políticas de promoção do seu pessoal.

Os resultados dos itens que tratam das oportunidades de promoção e o seu tempo de espera, 3,41 e 3,45 respectivamente, mais uma vez, permitem interpretar a tendência de insatisfação dos colaboradores.

Assim, fica evidente que os colaboradores não estão satisfeitos com a organização quando se trata da política de valorização de pessoal, em virtude da média apresentada na dimensão satisfação com as promoções ter sido de 3,64.

Como apontado por Tamayo (1998), os fatores organizacionais que determinam a satisfação no trabalho são compostos por valores organizacionais, percepções de justiça, relações de afetividade no trabalho e relações econômicas.

5. Conclusões e recomendações

Este estudo buscou compreender o nível de satisfação de colaboradores na organização a partir da revisão da literatura sobre satisfação no trabalho e os fatores que a compõem, com a aplicação de uma Escala de Satisfação no Trabalho.

A pesquisa, por meio da metodologia adotada, escolheu como público alvo os colaboradores das Centrais de Atendimento ao Aluno – CAA, Centrais de Processo Seletivo – CPS, Centrais de Atendimento Financeiro – CAF e Apoios Administrativos da IES, sendo a amostra de 76 colaboradores e com uma taxa de resposta de 36,8%, com a participação de 28 respondentes.

O estudo teve por objetivos específicos identificar o nível de satisfação no relacionamento com os colegas; nível de satisfação com a remuneração recebida; nível de satisfação com a chefia; nível de satisfação com a natureza das tarefas; nível de satisfação com as promoções no trabalho.

Quanto à satisfação com os colegas, ficou evidente a tendência de satisfação no âmbito do trabalho em virtude da constatação do resultado da média de 5,26. Observou-se que em todos os itens da dimensão os resultados ficaram no padrão de satisfação, conforme a tendência de satisfação apresentada por Siqueira (2008).

Cabe ressaltar a evidência de bom relacionamento existente e as relações estabelecidas entre o público pesquisado.

Observou-se uma tendência de insatisfação com relação ao salário, visto que nos cinco itens da dimensão que tratou deste tema, todos os resultados estiveram abaixo de 3,9.

Ficou evidenciado que os colaboradores não estão satisfeitos com o salário que recebem no final de cada mês, bem como afirmam em suas respostas que a remuneração não condiz com as atribuições das funções desenvolvidas, com o custo de vida e com os esforços no trabalho.

Quanto à satisfação com a chefia, percebeu-se há uma tendência de satisfação do público pesquisado, visto que a média da dimensão foi 5,08. Entretanto, observou-se que para o item que trata do modo como o chefe organiza o trabalho no setor, com resultado 4,91 e para o item relacionado ao interesse do chefe pelo trabalho dos colaboradores, com resultado 4,62, ficou evidenciada uma possível indiferença dos respondentes.

Verificou-se que os respondentes se mostraram indiferentes quanto à satisfação com as tarefas que realizam, visto que em todos os itens os resultados oscilaram entre 4,45 e 4,95. Quanto ao resultado da dimensão, também ficou evidenciada a indiferença dos respondentes quanto à satisfação em relação à natureza das tarefas realizadas, em virtude do resultado ter sido de uma média de 4,68.

Quanto à satisfação com as promoções, observou-se a tendência de insatisfação entre os respondentes, com a média da dimensão de 3,64.

Assim, a pesquisa conseguiu atender os objetivos propostos, vez que foram evidenciados os aspectos relacionados à satisfação no trabalho na visão do público alvo, por meio da aplicação da Escala de Satisfação no Trabalho.

Em síntese, observou-se que os respondentes se mostraram satisfeitos no âmbito do trabalho apenas nas dimensões que tratam do relacionamento com os colegas e com satisfação com a chefia, bem como indiferença quanto à natureza das tarefas e insatisfação com o salário e com as promoções realizadas pela organização.

Conclui-se, por fim, que a IES necessita reforçar os pontos considerados frágeis na opinião dos respondentes, embora tenha como pontos positivos as relações que são estabelecidas entre os colegas e com a chefia.

Como bem apontado por Harris (1989), a satisfação no trabalho envolve uma gama de fatores que inclui a situação total do trabalhador, seja emocional ou física, configurando sua saúde total.

Entretanto, esta pesquisa possui lacunas, vez que não abrange todos os aspectos considerados pelos pesquisadores como fatores que demonstram a satisfação no trabalho, além de limitar-se aos colaboradores da área técnica-administrativa e pela taxa de resposta (26,8%).

Assim, recomenda-se que em pesquisas futuras sejam criados e validados instrumentos que contemplem a situação total do trabalhador para que possa ser mensurada a sua satisfação e aplicados em outros setores de uma IES.

Referências

BERGAMINI, C. W; BERALDO, D. G. R.. *Avaliação do desempenho humano na empresa*. São Paulo: Atlas, 1988.

BORGES, L. O.; ARGOLO. J. C. T. *Estratégias Organizacionais na promoção da saúde mental do indivíduo podem ser eficazes?* Petrópolis: Vozes, 2002.

CARLOTTO, M. S. e CÂMARA S. G. Propriedades psicométricas do Questionário de Satisfação no Trabalho*. Psico-USF, v. 13, n. 2, p. 203-210, jul./dez*. 2008

FRASER, T. M. Work, fatigue, and ergonomics. *In*: Introduction *to industrial ergonomics: a textbook for students and managers* (*online*). Toronto: Wall and Emerson, 1996. Acesso: http://www. wallbooks.com/source/fraser.htm. Agosto de 2012.

HARRIS, R. B. *Reviewing nursing stress according to a proposed coping-adaption framework. Advances in Nursing Science*. v. 11, n. 2, p. 12-28, 1989.

HERZBERG, F., MAUSNER, B.; SNYDERMAN, B. *The motivation to work*. New York: Wiley, 1959.

JARDIM, S. R.; SILVA FILHO, J. F.; RAMOS, A. O diagnóstico de Burnout na atenção em saúde mental dos trabalhadores. *In*: ARAÚJO, A. et al. (orgs.). *Cenários do trabalho: subjetividade, movimento e enigma*. Rio de Janeiro: DP&A, 2004.

JESUS, J. S.. *Marketing educacional: uma análise dos fatores que influenciam a escolha de uma faculdade.* Brasília, Distrito Federal. Monografia, UnB, DF, 2009.

LOCKE, E. A. The nature and causes of job satisfaction. Em M. D. Dunnete Org.). *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 125-143). Chigaco: Rand-McNally, 1976.

MACIEL, C. O.; CAMARGO, C. Comprometimento, satisfação e Cooperação no Trabalho. *RAC, Curitiba, v. 15, n. 3, art. 4, pp. 433-453,* Maio/Jun. 2011

MARTINS, M. C. F. *Satisfação no trabalho: elaboração de instrumento e variáveis que afetam a satisfação.* Dissertação de Mestrado. Brasília: Universidade de Brasília. Instituto de Psicologia, 1984.

MARTINS, M. do C. F.; SANTOS, G. E.. Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho. *Psico-USF, v. 11, n. 2, p. 195-205,* jul./dez. 2006.

MARTINS, M. C. F. (no prelo). Satisfação no trabalho: uma revisão de décadas de estudos. *Revista da Sociedade de Psicologia do Triângulo Mineiro*.

MARQUESE, E. C. e MORENO, C. R. C. *Satisfação no Trabalho e Capacidade para o Trabalho entre Docentes Universitários.* Universidade Metodista de São Paulo. São Paulo, 2009.

MARTINEZ, M. C. e PARAGUAY, A. I. B. B. Satisfação e saúde no trabalho – aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 2003, vol. 6, pp. 59-78. São Paulo, Dez. 2008.*

PADOVAN, V. A. R. *Antecedentes de bem-estar no trabalho: percepções de justiça e suportes.* . São Paulo, São Paulo. Dissertação de Mestrado, Universidade Metodista de São Paulo, 2005.

PADOVAN, V. A. R e SIQUEIRA, M. M. M. Bases Teóricas de Bem-Estar Subjetivo, Bem-Estar Psicológico Bem-Estar no Trabalho. *Psicologia: Teoria e Pesquisa.* Universidade Metodista de São Paulo. São Paulo, 2008.

PASCHOAL, T. *Bem-estar no Trabalho: Relações com Suporte Organizacional, Prioridades Axiológicas e Oportunidade de Alcance de Valores Pessoais no Trabalho.* Tese de Doutorado. Brasília, Distrito Federal. Tese de Doutorado, UnB, DF, 2008.

ROBBINS, S. P. *Comportamento Organizacional*. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1998.

SANT'ANNA, A. S.; MORAES, L. F. R. KILIMNIK, Z. M. Competências Individuais, Modernidade Organizacional e Satisfação no Trabalho: um estudo de diagnóstico comparativo. *RAE-eletrônica, v. 4, n. 1,* Art. 1, jan./jul. 2005

SIQUEIRA, M. M. M. A*ntecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: análise de um modelo pós-cognitivo* (Tese de Doutorado). Tese de Doutorado. Brasília, Distrito Federal. Tese de Doutorado: Universidade de Brasília, DF, 1995.

SIQUEIRA, M. M. M. (Org.) *Medidas do Comportamento Organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão.* Porto Alegre: Artmed, 2008.

SIQUEIRA, M. M. M. Esquema mental de reciprocidade e influências sobre afetividade no trabalho. *Estudos de Psicologia*. Natal, 2005.

SIQUEIRA, M. M. M. *Satisfação no trabalho, medida, validade, precisão.* Brasília, Distrito Federal. Dissertação de Mestrado, UnB, DF, 1978.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAN, V. A. R. Bases Teóricas de Bem-Estar Subjetivo, Bem-Estar Psicológico e Bem-Estar no Trabalho. *Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v. 24 n. 2. Pp. 201-209. São Paulo, Set. 2008.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE JÚNIOR, S. Vínculos do Indivíduo com o Trabalho e com a Organização. *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Armed, 2004.

TAMAYO, A. Valores organizacionais: sua relação com satisfação no trabalho, cidadania organizacional e comportamento afetivo. *Revista de Administração*. São Paulo, v. 33, p. 56-63. Set. 1998.

TAMAYO, A. Prioridades axiológicas e satisfação no trabalho. *Revista de Administração FEA-USP, 35(2), 37-47*, 2000.

TAMAYO, A. *Cultura e Saúde nas Organizações (pp. 11-16).* Porto Alegre: Artmed., 2004.

ANEXO I

Escala de satisfação no trabalho – EST

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

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

No meu trabalho atual, sinto-me...

( ) Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.

( ) Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.

( ) Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.

( ) Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.

( ) Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.

( ) Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.

( ) Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.

( ) Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.

( ) Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho.

( ) Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.

( ) Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.

( ) Com o meu salário comparado ao custo de vida.

( ) Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.

( ) Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho.

( ) Com a quantia de dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês.

( ) Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.

( ) Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.

( ) Com o entendimento entre mim e meu chefe.

( ) Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa.

( ) Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.

( ) Com a maneira como meu chefe me trata.

( ) Com a variedade de tarefas que realizo.

( ) Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.

( ) Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.

( ) Com a capacidade profissional do meu chefe.