



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
CAMPUS DE CHAPECÓ
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

ROSELI MANTO

**AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS
COLABORADORES DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO CATARINENSE**

CHAPECÓ

2017

ROSELI MANTO

**AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS
COLABORADORES DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO CATARINENSE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal Da Fronteira Sul, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Kelly Cristina Benetti Tonani Tosta

CHAPECÓ

2017

ROSELI MANTO

AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS COLABORADORES DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO CATARINENSE

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Kelly Cristina Benetti Tonani Tosta

Este trabalho de Conclusão de Curso foi defendido e aprovado pela banca em 13/07/2017.

BANCA EXAMINADORA



Prof.^a Dr.^a Kelly Cristina Benetti Tonani Tosta – UFFS



Prof. Dr. Edivandro Luiz Tecchio – UFFS



Prof.^a Me. Andreia Bencke Zambarda - UNOCHAPECÓ

Dedico este trabalho a minha família, meus exemplos de força, proteção, cuidado e amor.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por ter me concedido proteção e saúde em todos os momentos de minha vida: “Santo Anjo do Senhor meu zeloso guardador, se a ti me confiou a piedade divina, sempre me rege, me guarde, me governe e me ilumine. Amém”.

Agradecer aos meus pais Vilson e Sueli Manto por terem me concedido a vida, e sempre me orientado no caminho correto, me ensinando a ser uma pessoa justa e honesta. Agradeço por acreditarem em mim, não medindo esforços para que eu chegasse até esta etapa de minha vida. Mãe, obrigado pela dedicação incansável, e desculpa pelas noites mal dormidas aguardando eu chegar em casa da faculdade.

A minha irmã Daniela Manto, meu exemplo de proteção, companheirismo, amizade e cumplicidade. Obrigado por cada palavra de incentivo e apoio incondicional!

Ao meu companheiro Edinei, obrigado por cada palavra de incentivo e consolo constantes, por secar cada lágrima e acreditar que eu seria capaz, amo você.

Aos meus eternos amigos Emanuela Regina Ost e Rodrigo Vani, obrigada pelas alegrias, tristezas, conquistas e dores compartilhadas nesses anos. Vocês são partes fundamentais dessa caminhada, agradeço cada palavra e gesto de carinho, e pelos momentos intensos vividos.

A todos meus familiares, colegas de trabalho e amigos, agradeço cada palavra de otimismo e perseverança. Em especial a minha amiga e colega Monalisa Mosconi, obrigada por estar presente em tantos momentos da minha, me aconselhado, ouvido e apoiado.

Fica também meu sentimento de orgulho e agradecimento a Universidade Federal da Fronteira – UFFS, e ao curso de Administração do campus Chapecó, do qual fiz parte. Agradeço a cada professor que compartilhou comigo seu conhecimento nesta caminhada acadêmica e a cada colega que conheci e amigos que levarei desta jornada.

À Prof.^a Dr.^a Kelly Cristina Benetti Tonani Tosta que aceitou orientar-me, e teve toda paciência, compreensão e ensinamentos neste período turbulento da graduação. Obrigada por ser esta excelente profissional na área de gestão de pessoas, o seu exemplo serviu muito para a escolha e inspiração a realização deste estudo.

À Cooperativa de Crédito estudada, pela oportunidade e disponibilidade em concretizar este trabalho. A cada indivíduo que dispôs de seu tempo valioso respondendo ao questionário e a entrevista, com certeza foram de suma importância para meu crescimento enquanto acadêmica.

Enfim, a todos que estiveram presentes nesta fase de minha vida, e contribuíram para meu crescimento pessoal, profissional e acadêmico, o meu muitíssimo obrigado!!!

“Quando penso que cheguei ao meu limite, descubro que tenho forças para ir além”.

Ayrton Senna.

RESUMO

As grandes evoluções empresariais que ocorreram ao longo dos anos são reflexos de uma aliança entre as organizações e seus indivíduos, em um ambiente plenamente competitivo e mutável. As pessoas que anteriormente eram tratadas como simples objetos de produção, passam a representar um diferencial no que tange vantagens competitivas para as instituições. Desta maneira, a área de gestão de pessoas busca entre muitos de seus processos, promover o desenvolvimento, proporcionando bem-estar ao colaborador, aumentando desta maneira o grau de satisfação no trabalho, e conseqüentemente melhora no desempenho e nos resultados organizacionais. Frente ao exposto, este estudo teve como objetivo analisar os fatores que alteram e/ou influenciam o grau de satisfação no trabalho, tanto assertivamente quanto negativamente, dos colaboradores de uma Cooperativa de Crédito Catarinense. Para isso, a abordagem desta pesquisa, caracteriza-se como sendo quali-quantitativa e sua natureza como aplicada, quanto aos objetivos é considerada descritiva e aos procedimentos técnicos bibliográficos. Baseou-se ainda em um estudo de campo, e por ser realizada em uma cooperativa específica pode ser descrito como um estudo de caso. A coleta de dados foi realizada com aplicação de uma entrevista com o diretor operacional, e um questionário disponibilizado via *Google Docs* para seis postos de atendimento da instituição financeira buscando abranger todos os colaboradores e gestores destas unidades. Para o questionário utilizou-se um modelo desenvolvido e validado por Siqueira (2008) sobre a Escala de Satisfação no Trabalho (EST), que abrange cinco dimensões: Satisfação com os Colegas, Satisfação com o Salário, Satisfação com a Chefia, Satisfação com a Natureza do Trabalho e Satisfação com as Promoções. Os resultados obtidos demonstram que a maioria dos respondentes encontram-se com um elevado grau de satisfação no trabalho. As únicas dimensões com percepções consideráveis de insatisfação abrangem a Satisfação com o Salário e a Satisfação com as Promoções. Foi feito também uma comparação entre as respostas dos colaboradores com as respostas da entrevista realizada com um dos diretores, onde foi observado que a maioria das percepções de satisfação e insatisfação são coincidentes.

Palavras-chave: Satisfação no Trabalho. Cooperativa de Crédito. Relações Organizacionais.

ABSTRACT

The great business evolutions that have occurred over the years are reflections of an alliance between the organizations and their individuals, in a fully competitive and changeable workplace. People, who were formerly treated as mere objects of production, now represent a differential in terms of competitive advantages for the institutions. In this way, the people management area searches among many of its processes, promotes development, provides well-being to the employee, thus increasing the level of job satisfaction and consequently improves organizational performance and results. Based on what was shown, this study aimed to analyze the factors that alter and / or influence the level of job satisfaction, both assertively and negatively, of the employees of a Credit Cooperative in Santa Catarina. For this, the approach of this research is characterized as being qualitative-quantitative and its mode as applied, the objectives considered as descriptive and the technical procedures as bibliographic. It was also based on a collected data, and by being held in a specific cooperative can be described as a case study. The data collection was carried out with the application of an interview with the operational director, and a questionnaire made available through Google Docs for six service stations of the financial institution seeking to cover all employees and managers of these cooperatives. For the questionnaire it was used a model developed and validated by Siqueira (2008) on the Work Satisfaction Scale (WSS) , which covers five dimensions: Satisfaction with the Colleagues, Satisfaction with the Salary, Satisfaction with the Boss, Satisfaction with the Kind of Work and Satisfaction with the Promotions. The results obtained demonstrate that the majority of respondents have a high degree of work satisfaction. The only dimensions with considerable perceptions of dissatisfaction include Salary Satisfaction and Satisfaction with Promotions. A comparison was also made between the employees' answers and the interview with one of the directors, where it was observed that most perceptions of satisfaction and dissatisfaction coincide.

Keywords: Work Satisfaction. Credit Cooperative. Organizational Relations.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Antecedentes, correlatos e conseqüências de satisfação no trabalho.....	31
Figura 2 - Modelo teórico constitutivo de bem-estar no trabalho (BET).	39
Figura 3 - Os cinco fatores de satisfação no trabalho numa abordagem multidimensional.	42

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Os seis processos de Gestão de Pessoas Chiavenato (2010, p. 15).....	24
Quadro 2 - Dimensões da Escala de Satisfação no Trabalho (EST), SIQUEIRA (2008).	43
Quadro 3 - Análise da Escala de Satisfação no Trabalho (EST) SIQUEIRA (2008).....	54
Quadro 4 – Organização metodológica do estudo.....	55

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Percepção do nível de colaboração com os colegas de trabalho.	65
Tabela 2 - Percepção do tipo de amizade demonstrada pelos colegas.	66
Tabela 3 - Percepção do relacionamento com os colegas.	67
Tabela 4 - Percepção em relação a quantidade de amigos no trabalho.	69
Tabela 5 - Percepção de confiança com os colegas de trabalho.	70
Tabela 6 - Percepção do salário comparado com quanto o colaborador trabalha.	73
Tabela 7 - Percepção com o salário comparado à capacidade profissional do colaborador.	75
Tabela 8 - Percepção do salário comparado ao custo de vida.	76
Tabela 9 - Percepção em relação a quantia em dinheiro que recebem ao final de cada mês. ..	78
Tabela 10 - Percepção do salário comparado aos esforços no trabalho.	79
Tabela 11 - Percepção de como o chefe organiza o trabalho do setor.	82
Tabela 12 - Percepção do interesse do chefe pelo trabalho desempenhado pelo colaborador.	83
Tabela 13 - Percepção de entendimento entre o chefe e o colaborador.	85
Tabela 14 - Percepção de como o chefe trata o colaborador.	86
Tabela 15 - Percepção da capacidade profissional do chefe.	87
Tabela 16 - Percepção quanto o seu interesse pelas tarefas.	90
Tabela 17 - Percepção quanto a capacidade do trabalho absorver o colaborador.	91
Tabela 18 - Percepção do colaborador sobre o tipo de trabalho que realiza.	92
Tabela 19 - Percepção quanto as preocupações no trabalho.	94
Tabela 20 - Percepção do colaborador quanto as atividades que realiza.	95
Tabela 21 - Percepção do nível de satisfação de quantas vezes colaborador foi promovido ...	98
Tabela 22 - Percepção com relação as garantias que a instituição oferece aos promovidos.	99
Tabela 23 - Percepção da maneira como a Cooperativa realiza as promoções.	101
Tabela 24 - Percepção das oportunidades de ser promovido na instituição.	102
Tabela 25 - Percepção ao tempo de esperar para receber uma promoção na instituição.	103

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Gênero.....	62
Gráfico 2 - Faixa Etária.....	62
Gráfico 3 - Grau de Instrução.....	63
Gráfico 4 - Tempo de Trabalho na Cooperativa.....	64
Gráfico 5 - Percepção do nível de colaboração com os colegas de trabalho.....	65
Gráfico 6 - Percepção do tipo de amizade demonstrada pelos colegas.....	67
Gráfico 7 - Percepção do relacionamento com os colegas.....	68
Gráfico 8 - Percepção em relação a quantidade de amigos no trabalho.....	70
Gráfico 9 - Percepção de confiança com os colegas de trabalho.....	71
Gráfico 10 - Percepção do salário comparado com quanto o colaborador trabalha.....	74
Gráfico 11 - Percepção com o salário comparado à capacidade profissional do colaborador.....	76
Gráfico 12 - Percepção do salário comparado ao custo de vida.....	77
Gráfico 13 - Percepção em relação a quantia em dinheiro que recebem ao final de cada mês.....	78
Gráfico 14 - Percepção do salário comparado aos esforços no trabalho.....	80
Gráfico 15 - Percepção de como o chefe organiza o trabalho do setor.....	83
Gráfico 16 - Percepção do interesse do chefe pelo trabalho desempenhado pelo colaborador.....	84
Gráfico 17 - Percepção de entendimento entre o chefe e o colaborador.....	85
Gráfico 18 - Percepção de como o chefe trata o colaborador.....	87
Gráfico 19 - Percepção da capacidade profissional do chefe.....	88
Gráfico 20 - Percepção quanto o seu interesse pelas tarefas.....	90
Gráfico 21 - Percepção quanto a capacidade do trabalho absorver o colaborador.....	92
Gráfico 22 - Percepção do colaborador sobre o tipo de trabalho que realiza.....	93
Gráfico 23 - Percepção quanto as preocupações no trabalho.....	94
Gráfico 24 - Percepção do colaborador quanto as atividades que realiza.....	96
Gráfico 25 - Percepção de satisfação referente quantas vezes o colaborador foi promovido.....	99
Gráfico 26 - Percepção com relação as garantias que a instituição oferece a quem é promovido.....	100
Gráfico 27 - Percepção da maneira como a Cooperativa realiza as promoções.....	101
Gráfico 28 - Percepção das oportunidades de ser promovido na instituição.....	103
Gráfico 29 - Percepção ao tempo de esperar para receber uma promoção na instituição.....	104

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
1.1	OBJETIVOS	17
1.1.1	Objetivo Geral	17
1.1.2	Objetivos Específicos	17
1.2	JUSTIFICATIVA	17
1.3	ESTRUTURA DO TRABALHO	19
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	21
2.1	CONCEITUAÇÕES SOBRE GESTÃO DE PESSOAS	21
2.2	O INDIVÍDUO NO CONTEXTO DO TRABALHO	25
2.3	CONCEITUAÇÃO E EVOLUÇÃO SOBRE SATISFAÇÃO NO TRABALHO	29
2.4	TEORIAS DE MOTIVAÇÃO RELACIONADAS A SATISFAÇÃO NO TRABALHO.....	34
2.5	VÍNCULOS COM O TRABALHO E COM A ORGANIZAÇÃO.....	38
2.5.1	As dimensões de satisfação no trabalho.....	41
2.6	ADOCIMENTO NO CONTEXTO LABORAL	44
3	METODOLOGIA	48
3.1	CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	48
3.2	POPULAÇÃO E SUJEITO DA PESQUISA	51
3.3	TÉCNICA DE COLETA DE DADOS	52
3.4	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	55
4	HISTÓRICO DA COOPERATIVA	57
4.1	COOPERATIVA E COOPERATIVISMO	57
4.2	CARACTERIZAÇÃO DA COOPERATIVA DE CRÉDITO	59
5	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	61
5.1	DADOS DEMOGRÁFICOS	61
5.2	SATISFAÇÃO COM OS COLEGAS	64
5.3	SATISFAÇÃO COM O SALÁRIO	73
5.4	SATISFAÇÃO COM A CHEFIA	82
5.5	SATISFAÇÃO COM A NATUREZA DO TRABALHO.....	89
5.6	SATISFAÇÃO COM AS PROMOÇÕES	97
5.7	QUESTÕES EXPRESSIVAS.....	106
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	110
6.1	LIMITAÇÕES E PROPOSTAS DE ESTUDO	113

REFERÊNCIAS.....	115
APÊNDICE I – TERMO DE CONSENTIMENTO.....	119
APÊNDICE II – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS COLABORADORES.....	121
APÊNDICE III – ENTREVISTA APLICADA AO DIRETOR OPERACIONAL.....	130

1 INTRODUÇÃO

As constantes mudanças que ocorrem no mercado impulsionam as empresas a buscarem atualização frequente no que abrange a tecnologia, a informação, a comunicação, bem como, os métodos e modelos utilizados em todas as áreas que abrangem a organização. Carvalho e Serafim (2012, p. 03) comentam que as “mudanças de grande impacto social influenciam e recebem influência do ambiente, com repercussões inevitáveis junto aos recursos humanos da empresa, os quais desembocam nas mudanças das próprias organizações e todo o seu repertório de problemas e desafios”. O cenário econômico normalmente rodeado de incertezas dificulta muitas vezes a tomada de decisão dos gestores, estes que lutam incessantemente para alcançar os objetivos e resultados organizacionais.

Para auxiliar os gestores as empresas contam com a área de gestão de pessoas, que deixou de realizar apenas atividades operacionais e legais, para atuar estrategicamente dentro da corporação. A área tornou-se fundamental no processo de gestão, monitorando aspectos relacionados a qualidade de vida, satisfação, motivação e capacitação de seus colaboradores. Para França (2011, p. 03) “a pedra fundamental da gestão de pessoas está na contribuição conceitual e prática para uma vida humana mais saudável e com resultados legítimos de produtividade, qualidade, desenvolvimento e competitividade sustentável”. Em contra partida os indivíduos buscam no trabalho o meio para satisfazer suas necessidades. Os estudos sobre comportamento humano têm buscado compreender essas necessidades humanas no contexto organizacional, de forma a contribuir para a satisfação dos trabalhadores e considerar o impacto gerado no desempenho, na produtividade e na saúde deles (SIQUEIRA; GOMIDE Jr, 2004).

A valorização e preocupação dos gestores com os trabalhadores considera fatores psicológicos e sociais, as empresas ampliam seu horizonte deixando de vê-los como meros empregados para serem tratados como seres humanos com necessidades que precisam ser supridas (MEDEIROS, 2002). As pessoas satisfazem as necessidades da empresa ao adquirir conhecimentos e habilidades necessárias para conduzir as atividades eficientemente, mas vinculado a isso os gestores devem alinhar os processos para que os indivíduos também sintam-se partes ativas da empresa. Importante ressaltar como o fator de satisfação no trabalho pode interferir na saúde organizacional, positivamente e negativamente, por isso com uma análise minuciosa dos colaboradores, uma empresa pode compreender quais são os aspectos mais relevantes para a saúde organizacional e traçar possíveis estratégias.

A satisfação é resultado ou consequência de experiências pessoais, que expandem-se para o meio organizacional, para a vida social do indivíduo, podendo representar influências do trabalho sobre a saúde mental, da relação entre trabalho e vida familiar ou até de interação entre trabalho e vínculos afetivos pessoais. A relevância da satisfação do indivíduo reflete em vínculos mais saudáveis no ambiente de trabalho para sustentar uma vida saudável no ambiente familiar e social (SIQUEIRA; GOMIDE Jr., 2004).

Para compreender como esse sentimento de prazer pode influenciar na satisfação no trabalho e, conseqüentemente, no desenvolvimento da instituição, cinco dimensões são estudadas no comportamento organizacional dos indivíduos, são elas: a satisfação com o salário, satisfação com os colegas, satisfação com a chefia, satisfação com as promoções e satisfação com o próprio trabalho. Indicadores que buscam mensurar a percepção de cada indivíduo com relação ao comprometimento e a preocupação da empresa com os seus colaboradores nas mais variadas situações (SIQUEIRA, 2008).

Neste contexto Ferreira e Mendes (2008, p. 111) ressaltam que “diagnosticar como os trabalhadores avaliam o seu ambiente de trabalho se constitui em um importante desafio para as abordagens das ciências do trabalho”. Nesta perspectiva os autores ainda comentam que captar, tratar e analisar as representações que os indivíduos fazem no contexto do trabalho, pode ser um diferencial e ainda promover mudanças que resultaram no bem-estar no trabalho, e na eficiência e eficácia dos processos produtivos. A satisfação no trabalho ainda recebe influência de vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização.

A partir das perspectivas apresentadas a pesquisa se realizou em um ambiente cooperativista, uma vez que, é uma associação que visa a satisfação comum entre seus cooperados, nas questões econômicas, e que ao mesmo tempo, é capaz de influenciar as questões sociais e culturais de uma região, de forma a atender todo indivíduo, englobando assim, sócios, colaboradores e público em geral.

Para que as cooperativas obtenham crescimento ao longo prazo e uma melhoria contínua de suas competências, visando agregar maior valor para seus clientes e para os colaboradores, precisa manter-se em constante atualização (OLIVEIRA, 2011). O autor mencionado ainda enfatiza (2011, p. 295) que a “aprendizagem e o crescimento estão sustentados pelas pessoas – treinamento e satisfação -, pela tecnologia da informação – otimização de sistemas -, bem como pelos processos administrativos que permitem mensurar a relação entre os incentivos dados aos profissionais envolvidos” e conseqüentemente com os fatores de sucesso da cooperativa.

Assim, este estudo busca compreender o grau de satisfação no trabalho em uma Cooperativa de Crédito, abrangendo seis postos de atendimento localizados em municípios próximos de uma região do Estado de Santa Catarina. A cooperativa iniciou sua trajetória no ano de 1984, conta com um quadro de pessoal de aproximadamente duzentos colaboradores, destes 34 formam a população estudada.

Considerando a contextualização exposta, tem-se o seguinte problema de pesquisa: **Quais os fatores que influenciam o grau de satisfação no trabalho dos colaboradores de uma Cooperativa de Crédito Catarinense?**

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

Analisar os fatores que influenciam o grau de satisfação no trabalho, tanto assertivamente quanto negativamente, dos colaboradores de uma Cooperativa de Crédito Catarinense.

1.1.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar os fatores determinantes de satisfação no ambiente de trabalho dos colaboradores da cooperativa de crédito, na visão do diretor operacional;
- b) Mensurar o grau de satisfação dos colaboradores, em função dos fatores de satisfação X insatisfação;
- c) Verificar os fatores de satisfação e insatisfação apontados pelos colaboradores e sua representatividade no ambiente de trabalho;

1.2 JUSTIFICATIVA

Este estudo justifica-se pela importância das pessoas dentro das empresas e conseqüentemente da satisfação no trabalho, os indivíduos são partes integrantes e essenciais em qualquer tipo de organização, sendo necessário investir no bem-estar dos indivíduos para que possam estar engajados e contribuam para o crescimento das instituições, sejam elas públicas, privadas e, no caso cooperativas. Para Oliveira, Carvalho e Rosa (2012, p. 02) “as

empresas são formadas por pessoas e, sem elas não existe organização, portanto, o melhor negócio a ser feito é cuidar da principal potência que ela possui para manter-se no mercado competitivo nos dias atuais”. Os autores ainda ressaltam que é importante e necessário para toda empresa ter funcionários que trabalhem em harmonia para que os resultados sejam positivos, e para isso a empresa necessita propiciar um clima organizacional estável.

Torna-se relevante e em especial para a cooperativa objeto da pesquisa, levantar estudos no que concerne a satisfação dos recursos humanos, um acompanhamento por parte dos gestores visto que os colaboradores representam a parte ativa da estratégia organizacional. Concluindo que o vínculo afetivo com o trabalho vai além do bem-estar do indivíduo, sendo fator determinante para os resultados organizacionais (SANTOS; MOURÃO, 2011).

Justifica-se também pela importância das cooperativas no mundo todo, em nosso país também é significativa a abrangência nos mais variados setores da economia, muitas delas encontram-se em pequenos municípios e tornam-se referencial para a população regional. Ainda pode ser elencado como uma oportunidade de arraigar a aprendizagem, visto que, o curso de Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul é com ênfase em Pequenos Empreendimentos e Cooperativismo, ampliando nossa visão enquanto futuros administradores.

Certamente as cooperativas tem um papel muito importante, principalmente em nossa região, que é extremamente agrícola e agroindustrial, onde o início da cadeia produtiva é formado, principalmente, por pequenos produtores. Os associados buscam uma maior valorização pelos seus bens e produtos, e é nas cooperativas que esses consumidores e produtores, independentemente de suas atividades econômicas, se unem em benefício comum. Assim, segundo Canton (2009, p. 33) “em Santa Catarina, há várias décadas, cooperativismo significa trabalho, renda, habitação, ensino e assistência. E futuro”.

A importância desse estudo justifica-se ainda, pois trabalhadores satisfeitos tendem a produzir melhor, se relacionar melhor com os colegas e ter maior comprometimento com a organização. Ainda nesta visão a relação de trabalho está ligada a satisfação, e esta pode exercer influência sobre o trabalhador e afetar a saúde física e mental, suas atitudes, comportamento profissional, social, como também influenciar na vida pessoal e familiar (SIQUEIRA; GOMIDE Jr, 2004). Compreender a relação entre indivíduo, trabalho e suas necessidades, pode auxiliar os gestores no desenvolvimento de estratégias organizacionais.

Neste sentido para complementar o trabalho, realizou-se uma revisão sistemática da literatura, com artigos publicados sobre o tema estudado. Para Marconi e Lakatos (2011, p. 04) “o investigador, baseado em conhecimentos teóricos anteriores, planeja cuidadosamente o

método utilizado, formula problema e hipóteses, registra sistematicamente os dados e os analisa com a maior exatidão possível”. Segundo as autoras o procedimento sistematizado é o meio pelo qual novos conhecimentos são coletados, de fontes primárias ou de primeira mão, exigindo comprovação e verificação. Conforme Freire (2013, p. 30) a revisão sistemática da literatura “é um processo de levantamento de dados onde são exigidas revisões rigorosas de publicações acadêmicas a procura de indícios que possam levar a identificação de evidências sobre um tema de pesquisa ou tópico na área em pretendida”.

Desta maneira, buscaram-se publicações de artigos sobre o tema estudado no Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), que é uma biblioteca virtual que reúne e disponibiliza a instituições de ensino trabalhos científicos. Justifica-se sua utilização pela imensidão do acervo com mais de 38 mil títulos com texto, 123 bases referenciais, 11 bases dedicadas exclusivamente a patente, além de inúmeros livros, enciclopédias e obras de referência, normas técnicas, estatísticas e conteúdo audiovisual (CAPES, 2016). A pesquisa realizou-se na primeira semana do mês de outubro de 2016 pela plataforma de Periódicos da Capes, onde inicialmente foram realizadas buscas de artigos indexadas as palavras-chaves do assunto como satisfação dos colaboradores, satisfação no trabalho, satisfação no trabalho em cooperativas e satisfação no trabalho em cooperativas de crédito. Em primeiro instante sem seleção alguma de critérios, em seguida artigos em português, publicados nos últimos dez anos e revisado por pares. Após foi feita uma seleção de títulos e resumos que continham aspectos relacionados com o tema cerca de treze artigos, por fim selecionados artigos que abordassem claramente o assunto pesquisado. Desta classificação restaram alguns artigos que foram utilizados no trabalho, fortalecendo a teoria deste estudo, os principais autores citados: Siqueira e Padovam (2008); Medeiros (2002); Silva e Tolfo (2012); Brandão e Reyes Junior (2011).

Outro ponto a considerar relevante é a viabilidade do estudo, através da disponibilidade de informações, onde a cooperativa comprometeu-se em fornecer os dados necessários para a constituição da pesquisa, apoiando esta iniciativa, pois acredita que os resultados obtidos serão de suma importância para melhoramento dos processos tanto para a cooperativa, como associados e principalmente para seus colaboradores.

1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO

Para maior compreensão e entendimento o estudo foi estruturado em seis capítulos: Introdução, Referencial Teórico, Metodologia, Histórico da Cooperativa, Análise e Discussão

dos Resultados, e as Considerações Finais, além do Referencial Teórico e dos Apêndices localizados no final deste trabalho, a seguir serão explanados cada um deles. O primeiro capítulo apresenta a introdução do estudo, com a contextualização do tema e problema de pesquisa, o objetivo geral, os objetivos específicos, e a justificativa do trabalho.

Na sequência, tem-se o segundo capítulo, onde será apresentado o referencial teórico que fundamenta o estudo, apresentando conceitos de diferentes autores sobre seus conhecimentos sobre o tema. Primeiramente serão explanados conceitos teóricos sobre gestão de pessoas, e o indivíduo no contexto do trabalho. Em seguida, assuntos relacionados as conceituações e evolução sobre satisfação no trabalho; teorias de motivação relacionadas a satisfação no trabalho, vínculos com o trabalho e com a organização, e por fim, adoecimento no contexto laboral.

O terceiro capítulo será constituído pelos procedimentos metodológicos, englobando a classificação da pesquisa, população e sujeito da pesquisa, além dos instrumentos que serão utilizados na coleta dos dados, e pôr fim a análise e interpretação dos dados.

No quarto capítulo é apresentado o histórico da cooperativa, para isso foi realizado um apanhado geral sobre os temas cooperativas e cooperativismo, e em seguida feita a caracterização da cooperativa de crédito em estudo.

Para o quinto capítulo tem-se a análise e discussão dos resultados a respeito da pesquisa realizada em 2017-1, contendo as análises referente as problemáticas deste estudo. No primeiro momento é feito um contraste dos dados demográficos e em seguida são analisadas cada uma das cinco dimensões: Satisfação com os Colegas, Satisfação com o Salário, Satisfação com a Chefia, Satisfação com a Natureza do Trabalho e Satisfação com as Promoções.

Por fim, no sexto capítulo serão apresentadas as considerações finais a respeito da pesquisa desenvolvida, englobando as considerações sobre o tema pesquisado, a análise referente às problemáticas deste estudo, as limitações encontradas, possíveis recomendações à futuras pesquisas que possam ser realizadas nesta área, afim de contribuir com os processos diários da cooperativa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A construção de uma base teórica é importante para a formulação do trabalho, pois apresenta conceitos, definições e opiniões de diferentes autores a respeito dos temas estudados. Para a autora Freire (2013, p. 30) “na fundamentação teórica o pesquisador deverá apresentar os resultados dos levantamentos bibliográficos e documentais realizados para identificar tudo o que já foi escrito sobre cada uma das variáveis e a relação existente entre elas”. A seguir serão apresentados conceituações sobre gestão de pessoas¹, o indivíduo no contexto do trabalho, conceituação e evolução sobre satisfação no trabalho, teorias de motivação relacionadas a satisfação no trabalho, vínculos com o trabalho e com a organização e adoecimento no contexto laboral.

2.1 CONCEITUAÇÕES SOBRE GESTÃO DE PESSOAS

As mudanças tornam-se um fator constante no instável mundo das relações empresariais, onde transformações rápidas, irreversíveis e surpreendentes acabam envolvendo todos os campos do conhecimento humano. Assim, as mudanças de mentalidade e de comportamento passam a ser parâmetros obrigatórios para que pessoas e instituições se adaptem as profundas alterações, porém a questão abrange também um segmento muito grande de indivíduos, grupos e instituições que resistem o quanto podem a essas transformações e inovações, permanecendo presos a padrões de desempenho ultrapassados, na contra mão da modernidade administrativa (CARVALHO; SERAFIM, 2012).

As últimas décadas foram marcadas por intensas mudanças que se processaram no ambiente interno e externo das organizações, resultando em mudanças significativas em seu meio interno. Essas transformações tendem a serem constantes, principalmente no contexto dos negócios, na explosão da inovação tecnológica, na globalização de mercados, na grande competição entre as organizações, no incessante movimento pela qualidade e produtividade, na gradativa e intensa desregulamentação dos negócios e mudanças demográficas, políticas, sociais e culturais. Como consequência de tanta transformação é inevitável que as organizações busquem constantes adaptações e ações de melhorias em seu meio ambiente (BASCHIROTTO, 2009).

¹ Neste trabalho Gestão de Pessoas e Administração de Recursos Humanos serão tratados como sinônimos, embora tenham características e conceitos específicos.

A autora supracitada ainda infere que visando transformar essas mudanças em resultados, as empresas passaram a contar com um grande diferencial e uma de suas principais vantagens competitivas, a área de Recursos Humanos (RH). Que passou de um papel de manutenção de *status* para se transformar na área capaz de criar organizações melhores, mais rápidas, pró-ativas e competitivas. Assim, as atribuições da administração de recursos humanos evoluíram consideravelmente nas últimas décadas incluindo procedimentos básicos aos mais burocráticos, desde a emissão da folha de pagamento, até um papel mais moderno, o de gestão estratégica do capital humano da empresa. A área de RH faz parte da estratégia organizacional até a operação, necessitando desta forma desenvolver ferramentas de apoio para cada etapa do processo, possibilitando que os talentos estejam adequados a sua função, incentivando seu desenvolvimento no ambiente de trabalho (BICHUETTI, 2011). De acordo com a autora Baschiroto (2009, p. 47):

Um modelo de gestão de pessoas voltado para a estratégia crescia na ARH no início da década de 80, passando a exercer um papel mais representativo: definindo critérios, metodologias, técnicas, políticas, entre outros. Impulsionado pela competitividade do mercado, buscou-se uma atuação mais voltada para a orientação, apoio e assessoria dos gestores da área, e uma maior atenção as competências, qualidade e produtividade.

A partir da década de 90 surgem questionamentos sobre a forma como vinha sendo desenvolvida a ARH nas organizações. Uma das críticas estava voltada ao termo recurso, se as pessoas eram tratadas como recursos, precisavam ser administradas, para obter-se delas o máximo rendimento possível, conseqüentemente sendo consideradas parte do patrimônio da empresa. Os críticos propõem então neste período que as pessoas sejam tratadas como parceiros das organizações, passando a ser reconhecidas como fornecedoras de conhecimento, habilidades, capacidades e inteligência da organização. Desta maneira os indivíduos compõe o capital intelectual das empresas, passando a ser parceiros do negócios e não simples empregados (GIL, 2011). Somente com a abertura da economia e a estabilidade econômica e política, que ocorre a partir da década de 90, que a pressão por maior competitividade atinge as empresas brasileiras de forma mais intensa. Foi neste período que a importância de um repensar da gestão de pessoas no Brasil começou a ganhar força (DUTRA, 2011).

A denominação de recursos humanos evoluiu nas últimas décadas, para relações industriais, gestão de gente, administração de recursos humanos (ARH), gestão de pessoas, área de pessoal, e gestão de capital humano (BICHUETTI, 2011). Para alguns autores a expressão gestão de pessoas visa substituir administração de recursos humanos, os argumentos em prol dessa mudança de nomenclatura seria que a ARH é muito restritiva, implicando na percepção

das pessoas que trabalham em uma empresa apenas como recursos, ao lado dos recursos financeiros e de materiais, enquanto para a gestão de pessoas os indivíduos não são somente empregados ou funcionários, mas sim cooperadores e parceiros (GIL, 2011). Neste trabalho estas nomenclaturas serão tratadas como sinônimos, evitando repetições de palavras no decorrer do trabalho, embora conceitualmente tenham características específicas. A seguir serão expostos alguns conceitos destas terminologias.

Segundo Dessler (2003, p. 02) o conceito de administração de recursos humanos refere-se “as práticas e as políticas necessárias para conduzir os aspectos relacionados as pessoas no trabalho de gerenciamento, especificamente a contratação, ao treinamento, a avaliação, a remuneração e ao oferecimento de um ambiente bom e seguro aos funcionários da empresa”.

No que concerne a gestão de pessoas Gil (2011, p. 17) comenta que é “a função gerencial que visa a cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais”. Assim, a gestão de pessoas está integrada com aspectos fundamentais ligados a vida social, como as experiências sobre as relações de trabalho, o contrato psicológico entre o que a pessoa quer da empresa e o que está quer de seu pessoal, perfis dos indivíduos, tipos de personalidade, grupos, equipes, lideranças, processos de cooperação, competição, cultura organizacional, valores e questões éticas (FRANÇA, 2011).

Assim, no decorrer dos anos a área de gestão de pessoas começa ganhar significado diferente dentro das organizações, segundo Chiavenato (2010, p. 04):

Para mobilizar e utilizar plenamente as pessoas em suas atividades, as organizações estão mudando os seus conceitos e alternando as suas práticas gerenciais. Em vez de investirem diretamente nos produtos e serviços, elas estão investindo nas pessoas que entendem deles e que sabem como cria-los, desenvolve-los, produzi-los e melhora-los. Em vez de investirem diretamente nos clientes, elas estão investindo nas pessoas que os atendem e os servem e que sabem como satisfaze-los e encanta-los. As pessoas passam a construir o elemento básico do sucesso empresarial. Fala-se hoje em estratégia de recursos humanos para expressar a utilização deliberada das pessoas para ajudar a ganhar ou manter uma vantagem auto-sustentada da organização em relação aos concorrentes que disputam o mercado.

Uma vez que a administração de recursos humanos auxilia as organizações na captação, atração, manutenção e desenvolvimento de talentos humanos, torna-se fundamental que exista uma administração voltada a gestão de recursos humanos estratégica, para que a continuidade da existência da organização possa ser determinada pela qualidade agregada aos produtos e serviços, ao capital intelectual motivado e com alto nível de qualidade pessoal e profissional. As atividades relacionadas a área de gestão de pessoas baseiam-se em ajudar a organização no desenvolvimento e a manter a qualidade de vida no trabalho, aprimorar a capacidade da empresa

em adequar-se as mudanças, viabilizar políticas éticas e comportamento socialmente responsáveis, aumentar a autorrealização e a satisfação dos empregados no trabalho, proporcionando competitividade a organização (BASCHIROTTI, 2009).

Para Chiavenato (2010) a gestão de pessoas ajuda o administrador a desempenhar os processos administrativos de planejar, dirigir, organizar e controlar, pois ele não realiza seu trabalho sozinho, mas através de pessoas que formam sua equipe. É com sua equipe de subordinados que o administrador executa suas tarefas e alcança as metas e objetivos organizacionais. Por isso para o desenvolvimento da empresa, a escolha de pessoas certas, na função e no tempo certo, com conhecimento e habilidades são essenciais. No quadro a seguir encontram-se um conjunto dos principais processos dinâmicos e interativos da gestão de pessoas, são os processos de: agregar pessoas, aplicar pessoas, recompensar pessoas, desenvolver pessoas, manter pessoas e monitorar pessoas.

Quadro 1 - Os seis processos de Gestão de Pessoas Chiavenato (2010, p. 15).

Agregar Pessoas	Processos utilizados para incluir novas pessoas na empresa. Podem ser denominados processos de provisão ou de suprimento de pessoas. Incluem recrutamento e a seleção.
Aplicar Pessoas	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.
Recompensar Pessoas	Processos utilizados para incentivar as pessoas e satisfazer suas necessidades individuais mais elevadas. Incluem recompensas, remuneração e benefícios e serviços sociais.
Desenvolver Pessoas	Processos utilizados para capacitar e incrementar o desenvolvimento profissional e pessoal das pessoas. Envolve seu treinamento e desenvolvimento, gestão de competências, aprendizagem, programas de mudanças e desenvolvimento de carreira e programas de comunicação e consonância.
Manter Pessoas	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.
Monitorar Pessoas	Processos utilizados para acompanhar e controlar as atividades das pessoas e verificar resultados. Incluem banco de dados e sistemas de informação gerencial.

Fonte: Elaborado pela autora 2017.

O autor acima mencionado ressalta que todos esses processos são interligados e relacionados entre si. Um processo de agregar pessoas pode exigir um intenso processo de desenvolver pessoas para compensar suas falhas. Se o processo de recompensar pessoas é falho,

ele pode exigir um intenso processo de manter pessoas, por isso um equilíbrio na condução de todos os processos é fundamental para as empresas. Para Baschirotto (2009, p. 32) “as pessoas são agregadas as organizações para ocupar determinados cargos desde que correspondam aos critérios estabelecidos no desenho do cargo e ao desempenho que se espera deles”. Para complementar Chiavenato (2010, p. 08) enfatiza:

A área de gestão de pessoas (GP) é uma área muito sensível a mentalidade que predomina nas organizações. Ela é extremamente contingencial e situacional, pois depende de vários aspectos, como a cultura que existe em cada organização, da estrutura organizacional adotada, das características do contexto ambiental, do negócio da organização, da tecnologia utilizada, dos processos internos, do estilo de gestão utilizado e de uma infinidade de outras variáveis importantes.

Dutra (2011, p. 57) destaca que “o ambiente onde nos inserimos exige um modelo de gestão de pessoas que estimule e ofereça suporte ao desenvolvimento mútuo da empresa e das pessoas e que ofereça a ambas orientação para esse desenvolvimento de forma clara, simples e flexível”. Desta maneira Baschirotto (2009) comenta que não há mais espaço no mercado para empresas que seguem modelos de gestão antiquados. A evolução e o crescimento da área de recursos humanos tem aumentado significativamente nos últimos anos, impulsionada pelas mudanças do mercado de trabalho e das rupturas do pensamento relacionado as estratégias de negócios referente a impasses relacionados a competitividade e ao desenvolvimento de competências importantes para o negócio.

A partir da contextualização apresentada nota-se a importância que o indivíduo representa para o crescimento das organizações, e o papel da administração de recursos humanos em coordenar o desenvolvimento deste pessoal. Este trabalho busca analisar o quanto as pessoas estão relacionados com a organização, e o quanto percebem seu reconhecimento perante o trabalho que realizam, tornando essencial um aprofundamento da relação do indivíduo no contexto do trabalho.

2.2 O INDIVÍDUO NO CONTEXTO DO TRABALHO

O comportamento humano decorre de características herdadas inicialmente dos pais e depois das influências que o ambiente exerce sobre as pessoas. A psicologia social procura compreender a importância de cada fator para a forma de ser de cada indivíduo, também em seu local de trabalho, desenvolvendo conceitos que permitem analisar as tarefas repetitivas, as expectativas com o trabalho, as características individuais diante dos sucessos e frustrações e os

tipos de liderança que existem no comportamento humano. Os problemas de comportamento são um conjunto de aspectos econômicos, culturais, tecnológicos, políticos e de saúde (FRANÇA, 2011).

Nesta perspectiva a gestão de pessoas é formada, segundo Chiavenato (2010), por pessoas e organizações, sendo que os indivíduos permanecem grande parte de sua vida dentro das organizações, um dependendo do outro para alcançar sucesso, ou seja, uma relação de mútua dependência onde há benefícios recíprocos. O trabalho toma bastante tempo da vida e dos esforços das pessoas, por outro lado dependem dele para sobreviver e obter sucesso pessoal. Ainda segundo o autor, as pessoas dependem das organizações em que trabalham para atingir objetivos pessoais e individuais, enquanto as organizações dependem das pessoas para operar, produzir seus bens e serviços, atender seus clientes, competir nos mercados e atingir seus objetivos globais e estratégicos.

Para Oliveira, Carvalho e Rosa (2012, p. 02) “as empresas são formadas por pessoas e, sem elas não existe organização, portanto, o melhor negócio a ser feito é cuidar da principal potência que ela possui para manter-se no mercado competitivo nos dias atuais”. Os autores ainda ressaltam que é importante e necessário para toda empresa ter funcionários que trabalhem em harmonia para que os resultados sejam positivos. Para alcançar estes objetivos os departamentos precisam trabalhar unidos para que a empresa consiga obter sucesso, contando com um bom relacionamento interpessoal, bem como, um clima organizacional estável propiciando o bem estar da equipe.

Martins (2008, p. 29) comenta que o “clima organizacional é um conceito importante para a compreensão do modo como o contexto do trabalho afeta o comportamento e as atitudes das pessoas neste ambiente, sua qualidade de vida e o desempenho das organizações”. A autora resalta que o clima organizacional tem influência do ambiente interno de trabalho sobre o comportamento humano. Compreende que o clima organizacional tem conceitos confusos ora entendido como sinônimo de clima psicológico, e por outro aspecto entendido como outros construtos como satisfação no trabalho e cultura organizacional.

Conforme Brandão e Reyes Jr (2011, p. 39) “a medida em que a cultura organizacional é percebida e aceita entre os membros de uma empresa, observa-se um impacto substancial na atitude e no comportamento do trabalhador e no desempenho da organização”. Na visão de Chiavenato (2010, p. 173) afirma que “a cultura organizacional representa as percepções dos dirigentes e colaboradores da organização e reflete a mentalidade que predomina na organização”. Ainda o autor Chiavenato (2010, p. 173) realça que “a cultura organizacional

representa as normas informais e não-escritas que orientam o comportamento dos membros de uma organização no dia-a-dia e que direciona suas ações para o alcance dos objetivos organizacionais”.

Com as complexas variações do ambiente organizacional seja de natureza física, estrutural, funcional, social, política ou econômica em que as pessoas estão inseridas, qualquer indivíduo pode desenvolver percepções, sentir afeto e construir intenções particulares sobre o trabalho abrangendo o todo ou aspectos específicos. Podem ocorrer neste sentido diferenciações entre as pessoas na identificação ou ligação com as atividades laborais (SIQUEIRA; GOMIDE JR., 2004).

Neste sentido o trabalho tem um significado para cada indivíduo, e encontrar esse significado no trabalho motiva a pessoa a crescer junto com a empresa, compatibilizando seus interesses pessoais com os objetivos empresariais (VERGARA, 2012). O envolvimento com o trabalho é tratado por Siqueira e Gomide Jr. (2004) como um dos principais vínculos afetivos do indivíduo com as atividades profissionais, este envolvimento com o trabalho estaria atrelado a três características do indivíduo: pessoas que acreditam em sua capacidade de controlar fatos que ocorrem em suas vidas; que tem uma visão positiva de si mesmas; e que conseguem ver no trabalho que realizam um meio de crescer e satisfazer suas necessidades mais complexas como seres humanos.

Segundo Silva e Tolfo (2012, p. 345) os estudos mais clássicos sobre significados do trabalho foram desenvolvidos em 1987 por pesquisadores do grupo MOW (Meaning of Working). Para o grupo, o significado do trabalho se constitui como um construto psicológico multidimensional e dinâmico, elaborado a partir da interação entre variáveis pessoais e ambientais e influenciado pelas mudanças no indivíduo. Silva e Tolfo (2012) também relatam um trabalho feito pela pesquisadora brasileira Borges em 1999, no qual está aprofundou a análise feita pelo grupo MOW sobre os valores existentes no trabalho. A autora revelou que existe duas maneiras de distinção entre como o trabalho deve ser, o primeiro de atributos valorativos, dentre os quais estão as exigências sociais, justiça no trabalho, esforço corporal e desumanização, realização pessoal e sobrevivência pessoal e familiar. E o segundo atributos descritivos, sendo estes o êxito e realização pessoal, justiça do trabalho, carga mental, entre outros, onde os atributos descritivos refletem o ponto de vista mental ou abstrato de cada indivíduo. Para maior compreensão do significado do trabalho Silva e Tolfo (2012, p. 343) expõem que:

O trabalho constitui um fenômeno psicossocial fundamental à existência humana, sobretudo nas organizações. Tal condição se explica pelo fato de que, por meio de esforços físicos e psíquicos, mediamos nossas relações com as pessoas com as quais nos relacionamos. Portanto, o trabalho se caracteriza como uma categoria central da vida humana associada que, por sua vez, tem passado por intensas e progressivas transformações desde o final da década de 1950. Tais metamorfoses têm ocorrido em função das reconfigurações geopolíticas, sociais, econômicas, culturais e psicológicas, via de regra expressas na intensificação da globalização, criação acirrada de tecnologias, reestruturação da organização do trabalho e novas arquiteturas organizacionais.

Segundo Vergara (2012, p. 30) nas “relações de trabalho o paternalismo dá lugar ao compartilhamento de responsabilidades; espera-se que as empresas ofereçam oportunidades para o desenvolvimento de seus empregados e parceiros e que estes cuidem de suas próprias carreiras e comprometam-se com resultados”. Para Siqueira (2008, p. 141) “o envolvimento de um indivíduo com o seu trabalho compreende o grau² em que o trabalho realizado consegue prover satisfações para o indivíduo, absorvê-lo completamente enquanto realiza as tarefas e ser importante para a vida”. Neste sentido a autora ainda salienta que o conceito representa um vínculo afetivo desenvolvido pelo indivíduo frente ao trabalho que realiza.

Acrescentando a isso Silva e Tolfo (2012) descrevem outro estudo realizado por Borges nos anos de 1997-1999, onde ela classifica o significado atribuído pelos trabalhadores ao trabalho em três elementos: o primeiro é a cognição subjetiva, que reflete a história pessoal de cada um e representa a forma como o ser humano interpreta e dá sentido ao trabalho; o segundo componente sócio histórico, caracteriza-se pelos aspectos compartilhados por várias pessoas e influenciado pelas condições históricas da sociedade na qual estão inseridos; e por fim, o terceiro elemento dinâmico, o que concede ao significado atribuído ao trabalho, o caráter de um construto inacabado, em permanente processo de construção. Silva e Tolfo (2012, p. 347) destacam que isso “significa que as mudanças ocorridas no mundo do trabalho têm alterado, substancialmente, os sentidos e significados atribuídos ao trabalho, que, por conseguinte, proporcionam aos trabalhadores novas percepções em relação a modos de agir, pensar e sentir o seu fazer”.

Antigamente a ênfase era colocada nas necessidades da organização, no contexto moderno para que as empresas sejam produtivas, as pessoas devem sentir que o trabalho é adequado as suas competências e que são tratadas equitativamente, gerando um sentimento de identidade com o trabalho que fazem. As pessoas mais satisfeitas não são necessariamente as que mais produzem, porém, pessoas insatisfeitas tendem a desligar-se da empresa, ausentar-se

² Neste trabalho as palavras nível e grau serão utilizados como sinônimos, evitando repetição de palavras no decorrer do texto.

mais frequentemente e produzir com menor qualidade. A felicidade na organização e a satisfação no trabalho são determinantes do sucesso organizacional (CHIAVENATO, 2010).

Complementando esta ideia Tamayo (2000, p. 38) enfatiza:

O que um indivíduo procura no seu trabalho é determinado, fundamentalmente, pelas suas necessidades, pelos seus valores e pelos valores dos outros, isto é, por todos aqueles elementos biológicos e psicossociais essenciais para a sua sobrevivência e para a sobrevivência do grupo e por todos aqueles princípios e metas sociais e pessoais que constituem o que eles e os outros consideram bom e desejável para si e para a sociedade. Os valores determinam as opções das pessoas, bem como as respostas emocionais a tais opções. Um trabalho satisfatório é aquele que oferece a oportunidade de obter as principais metas desejadas.

Baseado nestes conceitos as empresas e os gestores precisam compreender a real importância de seus trabalhadores, os tratando como seres humanos, com necessidades pessoais e profissionais que necessitam ser supridas, para que sintam-se incentivados a desempenhar ao máximo suas tarefas, com habilidade, responsabilidade e competência. Conforme Casado (2002, p. 253) na gestão de pessoas “não se vê mais o papel profissional como desvinculado dos aspectos pessoais, e cada vez mais se denota a importância do entendimento e integração dos aspectos pessoais que fazem a diferença no desempenho profissional”.

Silva e Tolfo (2012, p. 342) enfatizam que ao considerarmos a relevância do trabalho na vida das pessoas, também leva-se em consideração as relações de trabalho significativo e realização humana, através de tarefas constituídas de importância para quem as realiza. “A autorrealização humana implica encontrar propósitos válidos que confirmam sentido à existência humana nos planos de vida pessoal e no trabalho”. Para compreender a importância da área de recursos humanos na vida profissional e pessoal dos funcionários, bem como para a saúde organizacional e sua relação com o trabalho, são estudados vários fatores, um destes é a satisfação no trabalho, tema deste estudo.

2.3 CONCEITUAÇÃO E EVOLUÇÃO SOBRE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Satisfação no trabalho é um tema que tem mobilizado interesse de pesquisadores do comportamento organizacional e de gestores empresariais desde as primeiras décadas do século XX (SIQUEIRA, 2008). Com as novas formas de organização do trabalho, que buscam tornar trabalho e vida pessoal complementares, fica evidente que muitos fatores, além dos presentes na organização, interferem na satisfação do indivíduo, refletindo em seu desempenho no trabalho. As organizações não devem preocupar-se apenas com a qualidade de vida dos

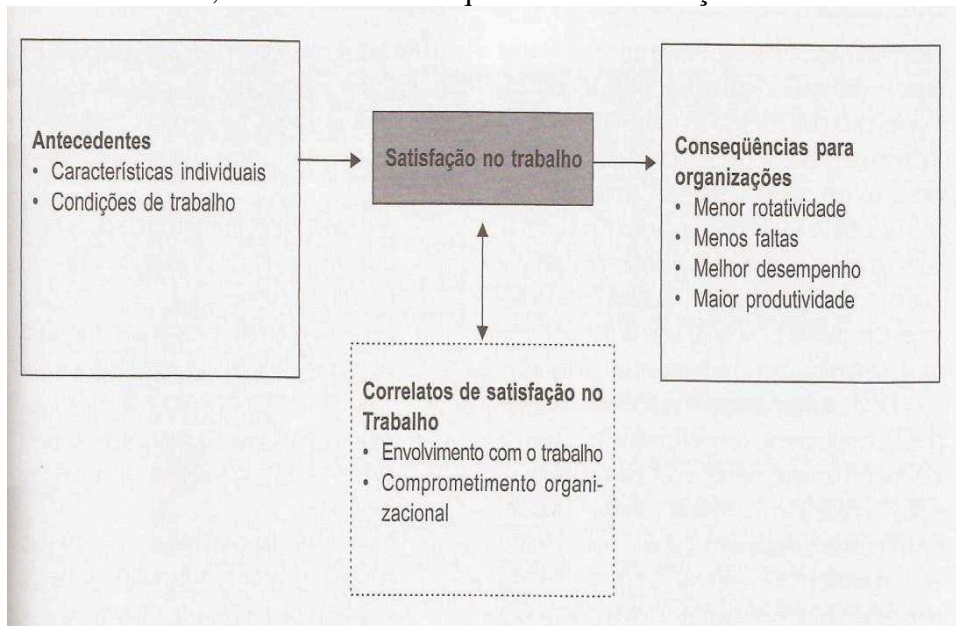
trabalhadores em situação de trabalho, para que se tornem mais produtivos e motivados, é necessário entender como o controle de condições vão além dos limites da empresa, abrangendo todas as dimensões: física, social, psicológica, intelectual e profissional (MEDEIROS, 2002).

As concepções de satisfação segundo os autores Siqueira e Gomide Jr. (2004, p. 303) são divididas em duas vertentes, a unidimensional e a multidimensional. A primeira entende satisfação no trabalho como atitude geral sob o trabalho em um todo, nesta visão não considera importante a quantificação de reações e aspectos específicos do trabalho. Logo na visão multidimensional os autores consideram como conjunto de reações específicas a vários componentes do trabalho, resultando em diferentes graus de satisfação ou insatisfação.

São muitas as variáveis relacionadas à satisfação no trabalho, segundo Siqueira e Gomide Jr. (2004) estudos foram desenvolvidos no intuito de desvendar as dimensões (figura 1), os determinantes (possíveis causas), os correlatos (conceitos semelhantes), as consequências (possíveis efeitos), a fim de desenvolver técnicas de mensuração de um sentimento que emerge quando o homem se relaciona com situações laborais. Com o estudo destes aspectos permitiu-se elaborar teorias que melhor expliquem o papel de satisfação no trabalho no contexto organizacional e de vida pessoal.

Santos e Mourão (2011, p. 309) enfatizam que os principais determinantes e também chamados de antecedentes de satisfação no trabalho são características individuais e condições de trabalho, enquanto seus correlatos são o envolvimento com o trabalho e o comprometimento organizacional. Já os consequentes são os efeitos e as consequências para a organização, entre elas menor rotatividade, menos faltas, maior desempenho, maior produtividade. Essas três dimensões se inter-relacionam mantendo um fluxo para o alcance da satisfação no trabalho.

Figura 1- Antecedentes, correlatos e conseqüências de satisfação no trabalho.



Fonte: Zanelli; Borges-Andrade; Bastos, (2004, p. 305).

Os estudos ainda evidenciam que, dentre as características individuais, nos antecedentes, as preferências dos empregados também impactam em suas reações afetivas ao trabalho, podendo variar de traços, como personalidade, até características genéticas. Para os possíveis efeitos ou conseqüentes indicam que a satisfação está negativamente associada a rotatividade e absenteísmo de funcionários, e a intenção de deixar a empresa, ao passo que, em relação aos índices de produtividade e desempenho, essas ligações, mostram-se positivas. Como correlatos as pesquisas evidenciam que pessoas afetivamente satisfeitas permanecem com níveis elevados de comprometimento e envolvimento com o trabalho. Conclui-se então que satisfação, envolvimento e comprometimento são variáveis que apresentam níveis significativos de correlação positiva entre si (SILVA, 2006).

No arcabouço histórico desde as primeiras décadas do século XX, o conceito de satisfação tem mobilizado a atenção das pessoas, motivação e satisfação no trabalho eram tratadas em conjunto nas teorias que mencionavam características individuais responsáveis pelos comportamentos manifestos no ambiente de trabalho. A satisfação era um componente da motivação que levava os trabalhadores a apresentarem indicadores de comportamento de trabalho importantes para a organização, tais como aumento de desempenho, produtividade, tempo de permanência na organização, e redução de faltas. Neste aspecto, a satisfação era tida como uma preditora de comportamentos valorizados no ambiente de trabalho (SIQUEIRA, 2008).

Nas décadas de 1960 e 1970 muitas mudanças alteraram a compreensão dos fatores relacionados a influência dos resultados organizacionais advindos da força de trabalho. Diante das pesquisas realizadas, resultaram que satisfação e o envolvimento com o trabalho são determinantes para comportamentos organizacionais, como a elevação de produtividade, desempenho, redução de absenteísmo e rotatividade no trabalho (SIQUEIRA; GOMIDE JR., 2004).

Posteriormente, nas décadas de 1970 e 1980 segundo Siqueira (2008, p. 265), “a satisfação no trabalho passou a ser concebida como uma atitude”. Nesta época, satisfação também foi descrita como um fator que possibilitava indicar diferentes comportamentos de trabalho tais como produtividade, desempenho, rotatividade e absenteísmo. A autora ainda ressalta que trabalhador satisfeito resulta em trabalhador produtivo.

Ainda neste período, uma segunda vertente de estudos a respeito da satisfação no trabalho fundamentou seus pressupostos humanistas e sociais, exigindo que as organizações tivessem maior responsabilidades às questões da vida em sociedade. Na perspectiva de Siqueira e Gomide Jr. (2014, apud SIQUEIRA, 2008) essa visão pregava que os sentimentos que surgiam no contexto de trabalho possibilitavam sua disseminação para a vida pessoal, familiar e social dos trabalhadores, influenciando seu bem-estar e sua saúde física e mental.

Essa mudança temporal na percepção do construto de satisfação no trabalho é confirmada pela revisão de literatura apresentada por Brief e Weiss (2002, apud Santos; Mourão, 2011, p. 308). Onde os autores mostram que, nas duas últimas décadas do século XX, os pesquisadores passaram a ampliar seus estudos sobre emoções que emergem no contexto do trabalho, pesquisando não só a satisfação no trabalho, mas também afetos positivos e negativos, estado de ânimo, emoções discretas, *burnout*, estresse, sofrimento e saúde mental dos trabalhadores.

Um sentimento denominado ao longo dos anos de satisfação no trabalho é considerada a variável de natureza afetiva que vem atraindo estudiosos da Psicologia Organizacional e do Trabalho como também gestores e pesquisadores do comportamento organizacional. Estes consideram a posição da satisfação no trabalho como um papel determinante sobre o comportamento dos empregados e considerado relevante para a organização. Os pressupostos desta investigação são inevitáveis a fatores econômicos, pois pode-se reduzir custos de força de trabalho e aumentar lucros através da manutenção de um contingente de trabalhadores satisfeitos, resultando em permanência na empresa, produtivos e frequentes no trabalho (SIQUEIRA; GOMIDE JR., 2004). Nesta perspectiva Tamayo (2000, p. 38) comenta que:

A maioria das teorias apresentadas parte do pressuposto de que a satisfação no trabalho depende do grau em que coincide o que um indivíduo procura no seu trabalho com o que realmente retira dele. Na base da satisfação ou da insatisfação está a semelhança ou a discrepância entre as características da pessoa e do ambiente de trabalho. Quanto maior a incongruência entre o que realmente ele obtém, menor a satisfação no trabalho.

Segundo Locke (1976, apud Siqueira e Gomide Jr., 2004 p. 302) satisfação no trabalho pode ser definida como “um estado emocional positivo ou de prazer, resultante de um trabalho ou de experiências de trabalho”. Nesta perspectiva a autora Siqueira (2008, p. 266) explicita:

A satisfação no trabalho seria um sentimento extremamente sensível as políticas e práticas gerenciais, especialmente aquelas que definem os procedimentos e a distribuição de retornos (percepção de justiça no trabalho) para os comportamentos de trabalhadores, que revelam se a empresa está comprometida com os seus colaboradores, ou seja, o quanto a empresa se preocupa com o bem-estar deles (percepções de suporte organizacional) e o quanto ela (a empresa) estaria disposta a retribuir aos seus empregados os esforços e todos os investimentos que eles aplicam na organização (reciprocidade organizacional).

Santos e Mourão (2011, p. 309) apontam que satisfação no trabalho “seria o resultado das experiências vividas ou a consequência dessas experiências, incluindo a percepção do suporte organizacional e tendo influências na vida familiar e biopsicossocial do trabalhador”. Concluindo que o vínculo afetivo com o trabalho vai além do bem-estar do indivíduo, sendo fator determinante para os resultados organizacionais. Para Robbins e Decenzo (2004, p. 165) “a satisfação no trabalho é a atitude geral que um funcionário tem com relação ao seu cargo. Quando as pessoas falam de atitudes de funcionários, na maioria das vezes estão falando de satisfação no trabalho”.

A satisfação no trabalho segundo Brandão e Reyes Jr (2011, p. 36) é considerada um “fator importante para a eficiência e aumento da produtividade da organização, tendo em vista que um funcionário insatisfeito é um trabalhador improdutivo, desta forma, é relevante saber o que influência na satisfação no trabalho dos empregados em uma organização”. Em relação a satisfação e o nível de produtividade, Robbins (2000, p. 327) argumenta que “quando se coletam dados de satisfação e produtividade para a organização como um todo, em lugar de dados individuais, constatamos que as organizações com funcionários mais satisfeitos tendem a ser mais eficientes que as com funcionários menos satisfeitos”.

Segundo Gondim e Silva (2004, p. 145) “a satisfação no trabalho se refere ao nível de contentamento com as relações de chefes e colegas, com o sistema de recompensas e remuneração e com o trabalho realizado”. Na avaliação da satisfação verifica-se quanto o colaborador gosta ou não de determinados aspectos do ambiente organizacional, como

elemento de atitude e afetivo; na avaliação de clima organizacional verifica-se a percepção, a descrição de ausência ou presença destes aspectos, sendo uma variável de natureza cognitiva (MARTINS, 2008).

Existem dois tipos de discrepâncias estabelecidas pelo empregado a partir de dois critérios diferentes, o primeiro intrapessoal e o segundo interpessoal. O interpessoal são resultantes da comparação feita pelo empregado entre a percepção das condições reais de seu trabalho e o seu critério pessoal de satisfação, definidos a partir de suas necessidades, valores, expectativas e interesses. Na segunda, discrepância interpessoal, o processo comparativo é realizado pelo empregado utilizando o padrão pessoal de satisfação e o padrão de satisfação de outras pessoas para avaliar a sua satisfação no trabalho (TAMAYO, 2000).

Essas considerações apresentadas sobre a evolução nos conceitos e abrangência da satisfação em cada época, realça cada vez mais a importância da satisfação das necessidades dos individuais nas questões profissionais, sociais e pessoais. Neste contexto, a seguir serão apresentadas algumas teorias que relacionam-se com o tema em estudo.

2.4 TEORIAS DE MOTIVAÇÃO RELACIONADAS A SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Existe uma grande ligação entre satisfação no trabalho e motivação, mesmo com conceitos distintos, motivação e satisfação, foram tratadas por anos como sinônimos (GONDIM; SILVA, 2004). Tornando relevante para este estudo um aprofundamento no conceito de motivação, bem como, das teorias relacionadas para uma maior compreensão dos aspectos relacionado a satisfação. Vale salientar que será exposto somente algumas das diversas teorias existentes de motivação que em seu contexto tem ligação com satisfação no trabalho.

Gondim e Silva (2004, p. 145) relatam que “a ação humana é multicausal e contextual, envolvendo aspectos biológicos, psicológicos, históricos, sociológicos e culturais, as pesquisas sobre motivação passam a utilizar múltiplos critérios de mensuração” ampliando a compreensão da conduta humana. Os autores ainda enfatizam que a motivação começou a ser associada a vários outros conceitos durante os anos, em especial se destacam os conceitos de satisfação, envolvimento e comprometimento que, embora estejam fortemente relacionados com motivação, mantem suas especificidades.

Robbins (2000, p. 343) define “motivação como um processo de satisfação de necessidades”. O autor relata que a necessidade significa algum estado interno que faz com que alguns resultados pareçam atraentes, e conclui que uma necessidade insatisfeita cria tensão,

estimulando impulsos dentro do indivíduo. Estes impulsos geram comportamentos de busca para alcançar metas, e se atingidas, satisfarão a necessidade reduzindo a tensão. Complementando o conceito de motivação, considera-se como a força que estimula as pessoas a agir, com origem numa necessidade não suprida, onde cada indivíduo dispõe de motivações próprias geradas a partir de necessidades distintas, não podendo uma pessoa motivar a outra. Os gestores por sua vez precisam estar atentos e aptos a identificar as necessidades de seus empregados, criando condições e ambiente de trabalho satisfatórias (GIL, 2011).

As teorias de motivação são divididas em dois grupos, teorias de conteúdo e teorias de processo, o primeiro explica a motivação humana a partir das necessidades que orientam as ações humanas, afirmando que a conduta é orientada para a sua satisfação. No segundo, as teorias de processo, entende motivação como um processo de tomada de decisão em que estão em jogo as percepções, os objetivos, as experiências e as metas pessoais (GONDIM; SILVA, 2004).

Diante deste cenário diversas teorias foram desenvolvidas, buscando compreender e explicar as ações e atitudes do ser humano em seu ambiente de trabalho, geradores do sentimento de motivação e com vínculos relativos a satisfação no trabalho. A com maior relevância surgiu em 1970, com Abraham Maslow. Este foi o pioneiro no desenvolvimento das teorias das necessidades, chamada de Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas, propondo a existência de cinco tipos distintos de necessidades: fisiológicas (básicas), de segurança, de amor (sociais), de estima e de autorrealização, o autor elaborou uma pirâmide classificando cada nível de necessidade do indivíduo, conforme a ordem acima exposta. As necessidades residentes no alto grau de hierarquia só podem influenciar a motivação se as necessidades dos graus inferiores estiverem satisfeitas (WAGNER; HOLLENBECK, 2009). Robbins e Decenzo (2004) relatam que a primeira necessidade a ser suprida do ser humano são as fisiológicas: relativas a alimento, bebida, abrigo e sexo; o próximo grupo são as necessidades de segurança: correspondente a segurança e proteção contra danos físicos e emocionais; em seguida são referentes às necessidades sociais: afeto, participação, aceitação e amizade; no quarto nível estão as necessidades de estima: fatores internos como auto-respeito, autonomia, e realização, e fatores externos como status, reconhecimento e atenção; por último tem-se as necessidades de autorrealização: resultante de crescimento, alcance de seu potencial, autorrealização, e impulso de se tornar aquilo que é capaz de ser. Os autores ainda enfatiza que se a empresa quiser motivar alguém, precisara compreender onde essa pessoa se encontra na hierarquia e focalizar na satisfação das necessidades nesse nível ou acima dele.

A próxima a ser abordada é a Teoria ERC, nesta se estuda três grupos de necessidades centrais: a existência, o relacionamento, e o crescimento, desenvolvida por Clayton Alderfer em 1960. O grupo da existência inclui requisitos materiais básicos a nossa existência, como os itens das necessidades fisiológicas e de segurança. O segundo sobre as necessidades de relacionamento direciona-se ao desejo de manter relações interpessoais, corresponde a necessidade de associação e ao componente externo da classificação de estima, e procura desejos de sociabilidade, *status* e interação com os outros para serem satisfeitos. Por fim, a necessidade de crescimento que caracteriza-se como um desejo intrínseco de desenvolvimento pessoal, e está incluído na autorrealização (ROBBINS, 2000). Esta teoria se difere da teoria de Maslow, pois todos os níveis atuam simultaneamente na busca de satisfação, indiferente de ordem, Casado (2002, p. 253) enfatiza que uma característica importante “é a existência de um componente de regressão na dinâmica de motivação, o que faz com que a falta de satisfação de uma necessidade aumente a importância das necessidades de níveis mais baixos”.

No que tange a Teoria dos Dois Fatores de Herzberg, os fatores que contribuem para a pesquisa de motivação são conhecidos como higiênicos (extrínsecos) e motivadores (intrínsecos), desenvolvido pelo psicólogo Frederick Herzberg, em 1959. Os fatores higiênicos referem-se a necessidade de ajustar os empregados a seu ambiente, como salários, benefícios, condições de trabalho, política da empresa, *status*, segurança no trabalho e supervisão, esses fatores precisam ser pelo menos satisfatórios para não desmotivar as pessoas. Nos fatores motivadores menciona-se como responsabilidade, reconhecimentos, desafios, realizações e crescimentos, e são os que realmente promovem a motivação. Estes devem ser promovido pelos gerentes para manter a equipe motivada, a capacidade para manter tais fatores, depende da satisfação no trabalho e do envolvimento com cada empregado (GIL, 2011).

Outra contribuição importante foi a desenvolvida por Douglas McGregor em 1960, onde definiu dois tipos de gerenciamento que chamou de Teoria X e Teoria Y. Segundo Gil (2011) o modo de pensar dos gerentes acaba influenciando no comportamento das pessoas com quem convivem, desta maneira convém que conheçam suas características pessoais, principalmente em suas ambições profissionais antes de tentar motiva-lo. Segundo Carvalho e Serafim (2012) na Teoria X supõem-se que os empregados preferem ser dirigidos, não buscam grandes responsabilidades, e querem segurança, ou seja, estas pessoas trabalham basicamente por dinheiro, vantagens extras e por medo de serem punidas. Já os adeptos da Teoria Y, consideram que os colaboradores encaram o trabalho como fonte de satisfação, e se dedicam para almejar os melhores resultados, o desempenho baseia-se na auto-estima e realização (GIL, 2010). Ainda

na perspectiva do autor, na Teoria X os gerentes tendem a trabalhar afastados de sua equipe, enquanto os da Teoria Y costumam partilhar com os subordinados as decisões a serem tomadas, e dar retorno antes de implementar quais quer mudança.

Outro estudo foi a Teoria de McClelland, desenvolvida por David McClelland em 1960, trata de três necessidades biológicas: poder, afiliação e realização, que se relacionam e variam de intensidade nas pessoas, dependendo de cada perfil psicológico e os processos de socialização em que estiverem submetidos. Quando a necessidade de poder estiver mais desenvolvida, o indivíduo se sente motivado pelo desejo de influenciar, reorientar e mudar as atitudes e as condutas alheias. Quando a necessidade mais forte for a afiliação, a pessoa centra sua atenção na manutenção dos relacionamentos interpessoais. Por fim, quando preponderar a necessidade de realização, a pessoa evidencia alta motivação para a auto-realização e a busca de autonomia lutando pelo seu sucesso pessoal (GONDIM; SILVA, 2004).

Por sua vez, a Teoria da Expectância de Vitor Vroom de 1995, para Robbins (2004, p. 212) “estabelece que um indivíduo tende a agir de certa maneira com base na expectativa de que o ato será seguido por um dado resultado, e da atratividade desse resultados para o indivíduo”. Casado (2002) descreve como sendo uma teoria de processo, pois identifica relações entre variáveis dinâmicas, que explicam o comportamento dos indivíduos no trabalho. Apresentando três conceitos: valência, que é a orientação afetiva em direção a resultados particulares; expectativa, grau em que a pessoa acredita que seus objetivos sejam atingido; e por fim, a força que é similar ao conceito de energia para a ação.

Outra é a Teoria do Estabelecimento de Metas de Edwin Locke desenvolvida em 1990, segundo Robbins (2000) também chamado de teoria da fixação das metas, representadas por metas específicas que melhoram o desempenho; metas complexas, resultam em melhor desempenho que as metas fáceis; e o *feedback* sobre as metas que resulta em melhor desempenho. Para o autor pode-se afirmar ainda que quanto mais complicada a meta, maior será o nível de desempenho, e quanto mais fáceis as metas, maior probabilidade de aceitação. Quanto maior o retorno (*feedback*) a pessoa obtiver sobre o grau em que estão progredindo rumo as metas, maior será seu empenho, e aceitação em metas difíceis. Casado (2002, p. 255) comenta que “a definição de metas claras e específicas para os trabalhadores contribui, segundo essa teoria, para a satisfação das necessidades dos indivíduos”. Metas com razoável grau de dificuldade e definidas com a participação dos empregados produzem melhores resultados, do que metas fáceis ou que foram definidas sem a participação dos envolvidos na sua consecução.

Relativo a Teoria da Equidade, desenvolvida por Stacey Adams em 1965, sustenta que as pessoas fazem julgamentos sobre a justiça das relações estabelecendo uma relação entre o que percebem ter investido e as recompensas recebidas. Busca entender como as pessoas decidem se estão ou não sendo tratadas com justiça em suas relações, baseadas nas percepções individuais de investimento e resultados, e percepções de diferenciações de uma pessoa para outra (WAGNER; HOLLENBECK, 2009). Diante disso, Robbins (2000, p. 353) diz ser um “modelo pelo qual indivíduos comparam seus investimentos e resultados no trabalho com os dos demais e, em seguida, reagem de modo a eliminar eventuais iniquidades”. Nesta teoria os indivíduos não estão preocupados apenas com o montante absoluto de recompensas de seus esforços, mas também com a relação entre as pessoas e aquele recebido pelos demais. Fazendo julgamentos entre seus investimentos, esforços, experiências, educação, competência e resultados, como salários e reconhecimentos. Neste sentido quando as pessoas percebem um desequilíbrio nos investimentos e resultados em relação ao demais, surge a tensão, base para a motivação, e empenho das pessoas naquilo que percebem como igualdade e justiça.

Essas teorias foram estudadas e desenvolvidas em várias décadas, elencando dimensões e visões diferentes, mas que se completam sobre o comportamento humano no contexto do trabalho. A motivação com seus conceitos específicos acaba abordando aspectos importantes que auxiliam no estudo de satisfação dos colaboradores em seu ambiente de trabalho. Complementando o estudo encontra-se a seguir a temática sobre os vínculos com o trabalho e com a organização.

2.5 VÍNCULOS COM O TRABALHO E COM A ORGANIZAÇÃO

Os estudos das emoções e dos afetos podem ajudar a compreender os impactos das mudanças de gestão organizacional nos trabalhadores e as diversidades culturais que muitas vezes fazem despertar competições étnicas e conflitos de papéis. O ambiente externo acaba influenciando as emoções, o humor e o afeto do trabalhador, o que pode facilitar ou dificultar o desenvolvimento de um clima propício ao bem-estar no trabalho (GONDIM; SIQUEIRA, 2004).

No entendimento de Siqueira e Padovan (2008, p. 206) “sugere-se que o bem-estar no trabalho possa ser entendido como um construto psicológico multidimensional, integrado por vínculos afetivos positivos com o trabalho (satisfação e envolvimento) e com a organização (comprometimento organizacional afetivo)”. As autoras ainda salientam que o

comprometimento afetivo traz para o conceito de bem-estar no trabalho uma visão de que as relações estabelecidas pelo indivíduo com a organização que o emprega estão fundamentadas em uma interação que lhe propicia vivências positivas e prazerosas. Ainda ressaltam que caso essa situação não se confirme, entende-se que poderiam ser experimentadas sensações negativas ou de desprazer por trabalhar em uma organização. Nesse caso, seria observada ausência do compromisso afetivo e possível desencadeamento de experiências negativas no dia-a-dia do trabalhador.

Com o intuito de compreender sob o ponto psicológico, o bem-estar no trabalho (BET), compõem-se de um estado mental positivo conectados por três vínculos, denominados de satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo. O trabalhador consegue vivenciar momentos de forma interligada, sentimentos positivos promovidos por aspectos presentes no ambiente de trabalho (figura abaixo): satisfação; sensação de harmonia entre suas habilidades profissionais e as exigências impostas pelas atividades que realiza: envolvimento com o trabalho; e por fim, sentimentos dirigidos a organização que o emprega: comprometimento organizacional afetivo (ORENGO; PEIRÓ; SIQUEIRA, 2014).

Figura 2 - Modelo teórico constitutivo de bem-estar no trabalho (BET).



Fonte: Siqueira, (2008, p. 250).

Ao longo do percurso de sua existência todos os indivíduos estabelecem diversos vínculos com grupos, pessoas, partidos políticos, instituições, objetos, ideologias, locais geográficos dentre outros. Neste sentido os vínculos dos indivíduos com o trabalho ganhou significativas

alterações nas décadas de 60 e 70, na compreensão de fatores capazes de influenciar resultados organizacionais advindos da força de trabalho. Onde satisfação e envolvimento com o trabalho buscavam identificar possíveis antecedentes que resultariam em níveis de produtividade e desempenho, e também de taxas de absenteísmo e rotatividade no trabalho, buscando a compreensão do comportamento humano (SIQUEIRA; GOMIDE JR., 2004).

As teorias sobre atitudes tornam-se um referencial para o entendimento da afetividade em diferentes contextos, especialmente no trabalho, seus principais representantes segundo Gondim e Siqueira (2004, p. 225) são: Satisfação no trabalho: grau de contentamento com chefias, colegas, salários, promoções e trabalho realizado; Envolvimento com o trabalho: nível de identificação com o trabalho realizado; e Comprometimento organizacional afetivo: afetos dirigidos a empresa empregadora.

No início do século XXI a satisfação é vista como um vínculo afetivo do trabalhador com o seu trabalho e como um resultado do ambiente organizacional sobre a saúde do trabalhador. A satisfação 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, 2008, p. 266). Neste contexto Siqueira e Gomide Jr. (2004), acentuam que a satisfação no trabalho apresenta-se como um dos múltiplos conceitos que abordam a afetividade no ambiente de trabalho ou, mais especificamente, como um vínculo afetivo do indivíduo com seu trabalho.

O envolvimento com o trabalho é um processo de socialização do indivíduo que permite incorporar valor e normas sociais relativas ao trabalho, levando-o a aceitar as regras do sistema organizacional e seguir sua conduta no trabalho a partir delas, onde passaria a influenciar diretamente a autoestima do trabalhador (SIQUEIRA; GOMIDE JR., 2004). Nesta perspectiva para Siqueira (2008, p. 141) “o envolvimento de um indivíduo com o seu trabalho compreende o grau em que o trabalho realizado consegue prover satisfação para o indivíduo, absorvê-lo completamente enquanto realiza tarefas e ser importante para sua vida”. Com base neste conceito o indivíduo apresenta um vínculo afetivo frente ao trabalho que realiza. Dentre os fatores antecedentes do envolvimento com o trabalho, destacam-se as variáveis de personalidade, características do cargo, características dos líderes e os papéis organizacionais. Como conseqüências para as organizações este envolvimento gera maior esforço no trabalho, melhor desempenho, menos faltas, menor rotatividade, maior satisfação e comprometimento organizacional (SIQUEIRA; GOMIDE JR., 2004).

Acerca dos vínculos com a organização, Siqueira e Gomide Jr. (2004) destacam que no século XX, diversas pesquisas argumentaram sobre a existência de relações de troca entre empregado e organização. Nesse sentido, os atos de trabalho, tais como o desempenho, comparecimento ao trabalho, a permanência, configuram-se como maneiras de uma pessoa estabelecer relações de troca com a organização. Este processo ressalta que as empresas esperam atrair, manter e incentivar seus funcionários a partir de políticas de incentivo em forma de distribuições econômicas, sociais, materiais ou financeiras. Os funcionários, por sua vez, esperam como retorno de seus atos de trabalho, recursos capazes de satisfazer as suas necessidades profissionais, pessoais e familiares. Nesta perspectiva de vínculo com a organização, os autores apontam quatro conceitos: percepção de suporte organizacional, percepção de reciprocidade organizacional, comprometimento organizacional e percepção de justiça. Destes o comprometimento organizacional como já mencionado faz parte do bem-estar no trabalho, sendo importante trazer algumas considerações.

No que abrange o comprometimento organizacional este divide-se em duas bases psicológicas uma afetiva e outra cognitiva. Sobre o comprometimento organizacional afetivo entende-se onde o indivíduo acaba internalizando os valores da organização, identifica-se com seus objetivos, se envolve com os papéis de trabalho, esforços em prol da organização, e que incentive a continuar trabalhando nela, assim considera-se que foi desenvolvida uma ligação psicológica de natureza afetiva com a organização. Seus antecedentes baseiam-se em características pessoais e do cargo, micro e macro fatores, e percepção de suporte organizacional. Em quanto as consequências estariam atreladas a um melhor desempenho, maior esforço, menor rotatividade, faltas e atrasos (SIQUEIRA; GOMIDE JR., 2004).

Assim, os vínculos afetivos estão interligados no contexto organizacional com os componentes do modelo teórico do bem-estar no trabalho, cada um com seus aspectos específicos que estão relacionados com os sentimentos e as crenças de cada indivíduo (ORENGO; PEIRÓ; SIQUEIRA, 2014).

2.5.1 As dimensões de satisfação no trabalho

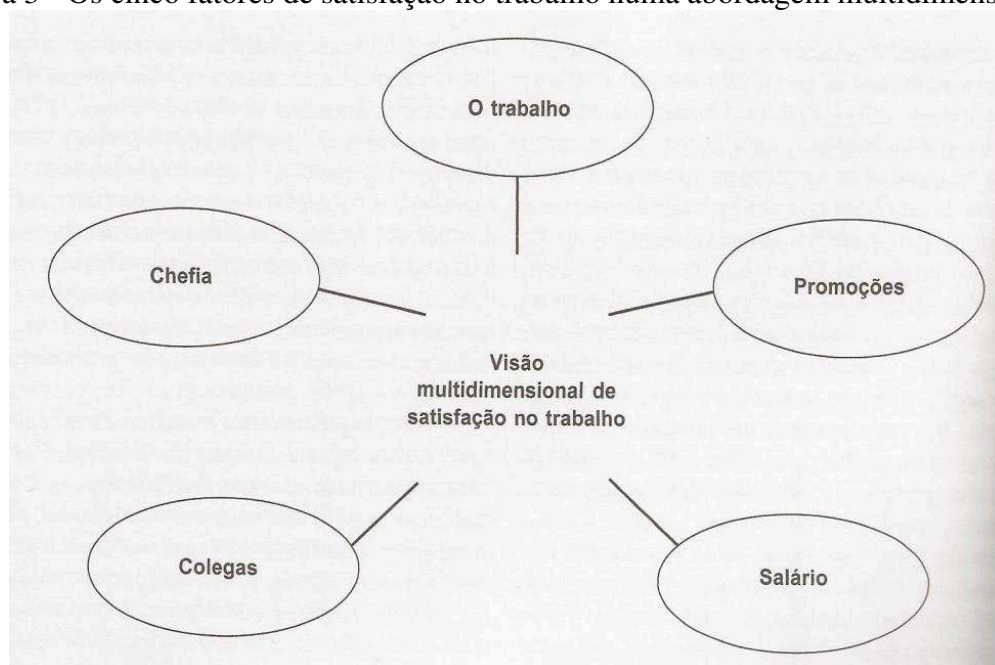
Contudo, é preciso considerar a análise feita por Siqueira (2008), segundo a qual, apesar de a concepção de satisfação no trabalho ter sofrido várias mutações nos últimos 80 anos, ora entendida como aspecto motivacional, ora compreendida como atitude e, atualmente, como um conceito que abarca afetividade, a satisfação no trabalho não sofreu grandes alterações em suas

dimensões constitutivas. Um conceito integrado em diversas dimensões, mas que somente cinco conseguiram perdurar durante os anos.

Para Siqueira e Padovam (2008, p. 206) sobre a satisfação no trabalho embora ainda persistam controvérsias quanto à sua natureza cognitiva ou afetiva, tem sido apontada como um vínculo afetivo positivo com o trabalho, e têm sido definidas como aspectos específicos deste vínculo as satisfações que se obtêm nos relacionamentos com as chefias e com os colegas de trabalho, as satisfações advindas do salário pago pela empresa, das oportunidades de promoção ofertadas pela política de gestão da empresa e, finalmente, das satisfações com as tarefas realizadas.

A fim de estudar essas dimensões foi desenvolvido por Mirlene Maria Matias Siqueira, um instrumento que auxilia na avaliação de satisfação no trabalho em relação aos mais variados aspectos que o trabalho engloba, chamado de Escala de Satisfação no Trabalho (EST) em 1995. Este instrumento é uma medida multidimensional, construída e validada com o objetivo de avaliar o grau de contentamento do trabalhador frente a cinco dimensões do seu trabalho (figura 3), são elas: Satisfação com o Salário, Satisfação com os Colegas, Satisfação com o Chefe, Satisfação com a Natureza do Trabalho e Satisfação com as Promoções (SIQUEIRA, 2008).

Figura 3 - Os cinco fatores de satisfação no trabalho numa abordagem multidimensional.



Fonte: Zanelli; Borges-Andrade; Bastos, (2004, p. 304).

Para Siqueira e Gomide Jr. (2004, p. 303) “a chefia e colegas de trabalho constituem-se de dimensões relativas ao ambiente social, o próprio trabalho representa as atribuições do cargo

ocupado. Salários e oportunidades de promoção, por sua vez, são aspectos que as organizações manifestam sua retribuição ao empregado”. Assim, é importante compreender aonde cada dimensão influencia nos graus de satisfação (QUADRO 2).

A dimensão de satisfação com os colegas de trabalho refere-se ao contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho. A dimensão salário envolve o 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. A dimensão satisfação com a chefia envolve o contentamento com a capacidade profissional do chefe, com seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento com eles. A dimensão satisfação com a natureza do trabalho, envolve o contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade destas em absorver o trabalhador e com a variedade das mesmas. A dimensão satisfação com as promoções envolve o contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira como a instituição realiza promoções e com o tempo de espera pelas mesmas (SIQUEIRA, 2008).

Quadro 2 - Dimensões da Escala de Satisfação no Trabalho (EST), SIQUEIRA (2008).

Dimensões de Satisfação:	Referem-se ao contentamento com:
Colegas	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboração. • Amizade e Confiança. • Relacionamento mantido com os colegas de trabalho.
Salário	<ul style="list-style-type: none"> • O que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha. • Sua capacidade profissional e o Custo de vida. • Esforços feitos na realização do trabalho.
Chefia	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade profissional do chefe. • Interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.
Natureza do Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse despertado pelas tarefas. • Capacidade das tarefas absorver o trabalhador e suas variedades.
Promoções	<ul style="list-style-type: none"> • Número de vezes que já recebeu promoções. • Garantias oferecidas a quem é promovido. • Maneira como a instituição realiza promoções e com o tempo de espera pelas mesmas.

Fonte: Elaborada pela autora, 2017.

Existem evidências de que pessoas com níveis altos de contentamento com o trabalho são as que menos planejam sair das empresas onde trabalham, as que têm menos faltas, melhor desempenho e maior produtividade. Portanto, o vínculo afetivo do indivíduo com os cinco fatores integrantes do conceito multidimensional de satisfação no trabalho pode trazer resultados importantes para as organizações, tendo em vista a capacidade de influenciar na rotatividade, na assiduidade, no desempenho e na produtividade. Além disso, pesquisas indicam que trabalhadores satisfeitos têm elevados níveis de envolvimento e de comprometimento (SIQUEIRA; GOMIDE JR, 2004).

Siqueira (2008) defende a tese de que, apesar de a satisfação ter alterado sua concepção ao longo do tempo, suas dimensões não sofreram alterações. Deste modo, investigar a satisfação no trabalho seria medir o quanto os retornos ofertados pela empresa propiciam ao empregado sentimentos gratificantes ou prazerosos em termos dessas dimensões.

2.6 ADOECIMENTO NO CONTEXTO LABORAL

A preocupação com os indivíduos no ambiente organizacional e os estudos realizados pela psicologia tradicional, buscam uma compreensão dos aspectos sobre o adoecimento no contexto laboral provocados pelas condições ruins e precárias do trabalho, bem como os comportamentos individuais e grupais desviantes dos objetivos organizacionais, buscando tratamento e prevenção de psicopatologias que emergem no ambiente de trabalho (SIQUEIRA; MARTINS; SOUZA, 2014). As organizações preocupam-se em ser mais competitivas, apostando em maior e melhor produção e diminuindo custos, enquanto os empregados buscam no interior das organizações a compensação do estresse causada pela busca frenética de resultados. A conscientização do desejo de viver qualitativamente melhor é algo visível e palpável para a grande maioria dos trabalhadores (MARRAS, 2011).

Sabendo-se que a vantagem competitiva das empresas está em seus recursos humanos e que somente funcionários com qualidade de vida, estarão estimulados e comprometidos com seu trabalho, as organizações precisam tratar seus colaboradores como seres humanos complexos, com necessidades não apenas econômicas, mas de natureza física, psicológica, sociais e intelectuais. Se eles não estiverem satisfeitos profissionalmente, não estarão mobilizados para contribuir com a organização (MEDEIROS, 2002). A autora ainda comenta que isso é atitude de empresas que pretendem sobreviver no mercado, pois traz resultados positivos, tanto em questões de vida saudável e satisfatória para o empregado, como para a

organização na forma de retenção de colaboradores, redução de absenteísmo, melhoras no clima organizacional, nos relacionamentos, na produtividade e consequentemente nos resultados.

A qualidade de vida no trabalho abrange duas posições antagônicas, de um lado a reivindicação dos colaboradores quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho, e do outro o interesse das organizações quanto aos seus efeitos sobre produtividade e qualidade (CHIAVENATO, 2010). Segundo Limongi-França e Arellano (2002, p. 295) “existem muitas interpretações de qualidade de vida no trabalho, desde o foco clínico da ausência de doenças no âmbito pessoal até as exigências de recursos, objetos e procedimentos de natureza gerencial e estratégica no nível das organizações”. Neste sentido são explicitadas algumas categorias que tem por objetivo avaliar a qualidade de vida no trabalho nas organizações: a remuneração justa e adequada para o empregado; segurança e salubridade do trabalho, evitando riscos à saúde; oportunidade de utilizar e desenvolver habilidades; oportunidade de progresso e segurança no emprego; integração social na organização; leis e normas sociais; trabalho e vida privado; e significado social da atividade do empregado. As autoras acrescentam que a qualidade de vida tem como meta geração de uma organização mais humanizada, com trabalhadores responsáveis, desenvolvendo suas tarefas adequadamente, e crescendo tanto em aspectos pessoais como profissionais.

Para que as pessoas cresçam e se desenvolvam dentro das organizações é necessário que estejam engajadas com os princípios empresariais. O engajamento está associado as ações do trabalhador em relação aos interesses organizacionais, por elementos que compõem o vínculo subjetivo das relações de trabalho, como um sentimento de pertença, de reconhecimento e a possibilidade de realizar desejos. Assim, para alcançar grandes resultados, uma organização precisa de pessoas que cumpram suas tarefas de maneira condizente com os valores que ela adota. Somando a este conceito Siqueira (2008, p. 140) ressalta que:

O engajamento com o trabalho traz consequências positivas tanto para o indivíduo como para a organização em que trabalha. Para o indivíduo, o fato de executar tarefas que lhe permitem entrar em estado de fluxo auxilia-o a vivenciar uma sensação agradável de plena realizações de suas potencialidades, de conseguir atingir metas pessoais e profissionais bem como de observar, a cada tarefa realizada, o quão adequadamente está realizando o seu trabalho. Este complexo processo pode aumentar o senso de autovalor do indivíduo, tornando-o mais confiante sobre suas habilidades e competências profissionais e, ao mesmo tempo, propicia ao trabalhador vivenciar um estado prazeroso de engajamento com o trabalho.

Os sentimentos de felicidade decorrentes de experiências gratificantes com relativa constância no trabalho são produzidos por meio de interpretações cognitivas das situações que, não raro, encontram vinculações com o que já existe de registro na memória de quem as

experimental. Portanto, os sentimentos constituem interpretações subjetivas do que está ocorrendo internamente, construídas por meio do processamento cognitivo das reações fisiológicas e dos conteúdos da memória, cujo conjunto repercute nas expressões faciais, gestuais e verbais de um ser humano (GONDIM; SILVA, 2004).

Segundo Silva e Tolfo (2012, p. 352) relatam que “ao considerarmos que o trabalho ocupa uma posição central na vida das pessoas, enquanto fonte de realização e de felicidade pessoal, urge refletir a respeito de condições físicas e psicossociais imprescindíveis à construção de experiências de felicidade no trabalho”. Os autores enfatizam que são imprescindíveis a produção de sentimentos que resultam em experiências de plena felicidade em ambientes físicos e psíquicos de trabalho, perante a satisfação plena de necessidades fisiológicas (dormir, comer e beber), de segurança física e psíquica (condições de trabalho longe de assédio moral), de autoestima (práticas de reconhecimento), interações humanas saudáveis e gratificantes, oportunidade de auto atualização (crescimento pessoal e profissional) e, auto realização.

Neste sentido Gondim e Siqueira (2004, p. 208) salientam que muitas vezes as mudanças e a aceleração na execução da produção, provocada pela inclusão de novas tecnologias na organização de trabalho, contribui para emergência de emoções de ansiedade e estresse, o que coloca em risco a médio e longo prazo tanto a saúde do trabalhador quanto da própria organização. Segundo Carvalho e Serafim (2012, p. 123) o estresse está ligado fundamentalmente a questões psicológicas, quando o estressado não percebe a carga de emoções que recebe, entrando num estado de confusão mental, provocando um descontrole das funções normais de seu organismo. Na era das grandes realizações e conquistas, a preocupação excessiva com a profissão leva o indivíduo a uma má qualidade na sua vida emocional, vivendo sob pressão psicológica. Os autores ainda ressaltam que de um lado está a pessoa com suas fragilidades, limitações e inseguranças, e do outro tem-se a empresa, em um mundo capitalista preocupada com seu desempenho e resultado. Estas características acabam levando o empregado a ter medo do futuro, sentir-se incapaz, desprotegido, gerando um estado de impotência emocional, baixa estima e cansaço, desencadeando no estresse e conseqüentemente no afastamento da organização e na intenção de abandoná-la.

Robbins (2000, p. 474) salienta que a administração consegue monitorar o impacto negativo do stress sobre os funcionários, através de uma “melhor seleção de pessoal, definição realista de metas, treinamento na administração do tempo, redesenho de cargos, maior envolvimento dos funcionários, ampliação das redes de apoio social, melhor comunicação organizacional e criação de programas de bem-estar” apoiados pela organização.

Neste sentido muitos aspectos envolvidos no ambiente de trabalho acabam influenciando no nível de absenteísmo, dentre os motivos mais frequentes encontram as doenças, que impossibilitam as atividades laborais; a dificuldade de relacionamento com a chefia e com os colegas; a desmotivação por falta de oportunidades de crescimento profissional ou reconhecimento do trabalho; problemas relacionados a família, saúde física e mental; a situação financeira; e as necessidades de assistências. Estes fatores levam o trabalhador a faltar ao serviço, pois não conseguem superar, enfrentar ou conviver com essas situações (FRANÇA, 2011). Segundo Chiavenato (2010, p. 88) o “absenteísmo ou ausentismo é a frequência e/ou duração do tempo de trabalho perdido quando os colaboradores não comparecem ao trabalho”. O autor ainda comenta que absenteísmo é a soma dos períodos em que os colaboradores se encontram ausentes no trabalho por faltas, atrasos ou algum outro motivo interveniente. Como alternativa para diminuir o nível de absenteísmo para França (2011, p. 49) são utilizadas formas de “entrevistas de aconselhamento, compensações, horários variáveis, incentivos visando ao desenvolvimento de autodisciplina, melhoria das condições de trabalho, programas de aperfeiçoamento, políticas de promoção de pessoal e criação de atividades de serviço social”.

Finalizando essa contextualização vale ressaltar que as condições ambientais de trabalho em que os indivíduos estão inseridos, também interferem na realização de seu trabalho. As características do ambiente podem ser classificadas em três conjuntos: condições sociais, como, por exemplo, as relações com colegas, clima organizacional e estilo de liderança; as condições temporais, que contempla variáveis como o horário de trabalho, intervalos de descanso, duração do turno de trabalho; e, por fim, condições físicas, relacionadas à temperatura, iluminação, ruídos, entre outros (GONDIM; SIQUEIRA, 2014).

3 METODOLOGIA

O capítulo trata da apresentação e explicação dos procedimentos metodológicos utilizados para o desenvolvimento deste estudo, buscando atender o problema de pesquisa e seus objetivos, através de técnicas e métodos específicos.

Para Marconi e Lakatos (2010, p. 65) “o método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo - conhecimentos válidos e verdadeiros -, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista”. Complementando Freire (2013, p. 47) ressalta que “o método em pesquisa significa a escolha de procedimentos sistemáticos para a descrição e explicação de fenômenos”.

Para tanto, os procedimentos adotados para essa pesquisa estão divididos em quatro etapas: classificação da pesquisa, população, técnica de coleta de dados, procedimento de análise e interpretação dos dados.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa traz uma contribuição para o tratamento de problemas e processos que acontecem no dia-a-dia, nos mais variados ambientes de atividade humana. Pesquisar é sistematizar o pensamento, articulando as contribuições historicamente produzidas a circunstâncias concretas, situadas no tempo e espaço. A pesquisa pode ser desenvolvida pelas diversas áreas do conhecimento, exige conhecer as formas de se produzir conhecimento sistematizado, de fazer ciência (DMITRUK, 2004). Segundo Zamberlan et al., (2014, p. 93) a classificação dos tipos de pesquisas são “baseadas nas principais características que as pesquisas apresentam em relação: a natureza, abordagem, aos níveis ou objetivos, e segundo os procedimentos técnicos”.

No que concerne a abordagem deste estudo é classificada como pesquisa mista, ou seja, de caráter qualitativo e quantitativo. Freire (2013, p. 53) enfatiza que a pesquisa quali-quantitativa “pode ser entendida como uma pesquisa qualitativa que busca entender o contexto pela percepção de seus participantes, mas que não abre mão da segurança oferecida pela pesquisa quantitativa e o direito de generalizar seus resultados”.

Neste trabalho a pesquisa mostra-se quantitativa pois foi aplicado um questionário com os colaboradores incluindo os gerentes, em seis postos de atendimento, localizados em cinco cidades do oeste de Santa Catarina, os dados serão apresentados estatisticamente, buscando a

interpretação em números e gráficos das opiniões e informações coletadas, para posteriormente obter a análise dos dados e se chegar a um resultado. O estudo também pode ser considerado qualitativo, pois tem um embasamento teórico em relação ao assunto, e visa identificar e interpretar aspectos que influenciam os colaboradores no grau de satisfação no trabalho, com a realização de uma entrevista com o diretor operacional da instituição.

Neste sentido, a pesquisa qualitativa proporciona melhor visão e compreensão do cenário e problema, investigando-o com algumas noções preconcebidas diante do resultado dessa investigação. Além de definir o problema e desenvolver uma abordagem, esse tipo de pesquisa também é adequada ao se deparar com uma situação de incerteza, como quando os resultados conclusivos diferem das expectativas, podendo proporcionar uma percepção clara antes ou após o fato (MALHOTRA, 2011). Conexo a isso, o objetivo do estudo qualitativo prevê explorar e descrever a complexidade e especificidade do problema, analisar a interação entre as variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos, contribuir com o processo de mudança, e possibilitar o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos (FREIRE, 2013). Com a utilização do método de entrevista com o diretor operacional, buscou-se uma visão diferenciada de como observa e entende o grau de satisfação no trabalho dos colaboradores, permitindo fazer uma comparação entre os dois pontos de vista.

Em contrapartida, a pesquisa quantitativa procura quantificar os dados, através de evidência conclusiva baseada em amostras grandes e representativas e normalmente envolve alguma forma de análise estatística. As descobertas da pesquisa quantitativa podem ser consideradas conclusivas e utilizadas para recomendar um curso final de ações (MALHOTRA, 2011). Assim, esta abordagem considera que tudo pode ser quantificável, traduzidos em números opiniões e informações para poder serem classificados e analisados, com a utilização de técnicas estatísticas. Estes métodos são utilizados na descrição dos fenômenos e em sua explicação, pois servem para investigar as relações de causa e efeito entre fenômenos e variáveis (ZAMBERLAN et al., 2014).

No estudo, a pesquisa se caracteriza quanto a sua natureza como aplicada, pois busca um resultado específico: analisar quais fatores influenciam o grau de satisfação no trabalho dos colaboradores de uma Cooperativa de Crédito Catarinense. Gil (2010) destaca que a pesquisa aplicada é aquela que busca conhecimento a fim de solucionar um problema ou caso específico. Nesta perspectiva, Zamberlan et al. (2014, p. 94) relata que a pesquisa aplicada “visa à gerar a solução de problemas específicos da realidade. Envolve verdades e interesses locais. A fonte

das questões de pesquisa é centrada em problemas e preocupações das pessoas e o propósito é gerar soluções potenciais para os problemas humanos”.

Quanto aos objetivos pode ser caracterizado como uma pesquisa descritiva, que para Dmitruk (2004, p. 73) “estuda fatos e fenômenos físicos e humanos sem que o pesquisador interfira, utilizando técnicas de observação, registro, análise e correlação de fatos sem manipula-los. É uma modalidade utilizada principalmente pelas ciências humanas e sociais”. Nesta perspectiva a autora Freire (2013, p. 56) comenta que a pesquisa descritiva “tem o objetivo de levantar as características conhecidas sobre elementos de análise para descrever em detalhes os componentes do fenômeno. É feita na forma de levantamento ou observação sistemáticos do fenômeno escolhido”. Marconi e Lakatos (2011) expõem ainda que a pesquisa descritiva trabalha com quatro objetivos: descrever, registrar, analisar e interpretar fatos ocorridos, buscando-se compreender sua forma de funcionamento presente. Neste trabalho foram examinados os aspectos na instituição financeira, com o objetivo de obter-se informações, afim de compreender as dimensões geradoras de satisfação ou de insatisfação no trabalho.

Quanto aos procedimentos técnicos este estudo utilizou a pesquisa bibliográfica, pesquisa de campo e estudo de caso. O desenvolvimento deste trabalho inicia-se por meio de uma pesquisa bibliográfica uma vez que se buscou compreender e aprofundar temas como: conceituações sobre gestão de pessoas, o indivíduo no contexto do trabalho, conceituação e evolução sobre satisfação no trabalho, teorias de motivação relacionadas a satisfação no trabalho, vínculos com o trabalho e com a organização e adoecimento no contexto laboral.

Assim, o conceito de pesquisa bibliográfica para Severino (2007, p. 122) “se realiza a partir do registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores, em documentos impressos, como livros, artigos, teses etc.”. Segundo Vergara (2013, p. 43) a pesquisa bibliográfica “é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral”. Complementando o conceito o levantamento bibliográfico segundo Freire (2013, p. 59) “se refere a um conjunto de publicações de diferentes autores sobre um tema específico, em épocas diversas, utilizada parte ou completa”. Diante disso o referencial teórico foi estruturado através de pesquisa bibliográfica, também chamada de dados secundários, abrangendo livros, sites, portal de periódicos e outros meios impressos e digitais que abordavam o tema em estudo.

O estudo também baseou-se em uma pesquisa de campo que, segundo Marconi e Lakatos (2011, p. 69) “é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou

conhecimentos acerca de um problema para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles”. Nesse tipo de pesquisa o objeto/fonte é abordado em seu meio ambiente próprio. A coleta de dados é feita nas condições naturais, em que os fenômenos ocorrem, sem intervenção e manuseio por parte dos pesquisadores (SEVERINO, 2007), neste caso realizada na cooperativa de crédito.

Por fim, o trabalho caracteriza-se como estudo de caso, pois busca analisar mais profundamente o grau de satisfação dos colaboradores de uma cooperativa de crédito específica em uma região Catarinense. Conforme Severino (2007) o estudo de caso é uma pesquisa que se concentra em um caso particular, que necessita de um estudo para identificar o problema, analisar, avaliar e trazer possíveis soluções. O estudo de caso é um procedimento aprofundado e exaustivo de elementos de análise, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado da vida real. Utiliza-se este procedimento para identificar a aplicabilidade de uma teoria, suas limitações ou diferenças entre teoria e prática (FREIRE, 2013). A seguir será apresentada a população e sujeito da pesquisa.

3.2 POPULAÇÃO E SUJEITO DA PESQUISA

O universo ou população da pesquisa é o conjunto de seres que apresentam pelo menos uma característica em comum, a delimitação do universo consiste em explicitar que pessoas, coisas ou fenômenos, serão pesquisados, enumerando suas características comuns, como, sexo, faixa etária, organização a que pertence, comunidade onde vivem (MARCONI; LAKATOS, 2010). Desse modo, o universo ou população do estudo compreendeu todos os colaboradores de seis postos de atendimento da cooperativa de crédito estudada, totalizando 34 pessoas, sobre estes foi aplicado um questionário, e uma entrevista que realizou-se com o diretor operacional da instituição.

Inicialmente seria realizada a pesquisa somente em um posto de atendimento da cooperativa, mas como os resultados seriam muito restritos optou-se por aumentar a população estudada, para seis postos de atendimento, dois inseridos na mesma cidade. A escolha destes seis postos de atendimento deu-se pela acessibilidade e localização próxima entre cinco cidades no oeste de Santa Catarina. Assim como o trabalho teve como objetivo envolver todos os 34 colaboradores optou-se pela pesquisa utilizando o método de censo. Segundo Fontainha et al. (2013, p. 46) “o censo seria, definido como uma pesquisa quantitativa em que, definido determinado universo, o pesquisador se propõe a investigá-lo por inteiro e não parte dele”. Os

autores ainda relatam que essa investigação por censo envolve perguntas, onde o pesquisador deverá questionar todos indivíduos considerados partes da população em estudo, e não uma parte representativa desse universo. Segundo Goedert e Cardoso (2009, p. 110) “entende-se como pesquisa censitária aquela que não considera uma amostra, está vinculada à ideia de censo, ou seja, a pesquisa é aplicada a população total, e não só de parte como uma pesquisa amostral”.

Com o intuito de fazer uma comparação entre visão de colaborador e visão da direção, optou-se por realizar além do questionário disponibilizado via e-mail, uma entrevista com o diretor operacional a respeito do assunto. Neste sentido passa a ser caracterizada também como pesquisa qualitativa, onde busca-se explorar outros aspectos e perspectivas que possibilitem um entendimento diferenciado sobre a satisfação no trabalho na cooperativa de crédito. Visto que, a escolha deste sujeito se deu, pelo cargo que ocupa na instituição e que tem relacionamento direto com os postos de atendimento e conseqüentemente com os colaboradores, por seguidamente estar presente nestes locais.

Os diretores buscam ser referência de participação, envolvimento e comprometimento dentro das organizações, e são responsáveis por criar políticas que melhor se adequem a realidade da empresa, dos colaboradores e dos clientes. Os papéis desempenhados por essas pessoas estão normalmente presentes desde o início na seleção e contratação de profissionais, e mantêm-se interligados durante a permanência do indivíduo na empresa, sendo responsáveis também por monitorar, desenvolver, motivar, e incentivar sua permanência na instituição (GIL, 2011).

3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

A técnica de coleta de dados segundo Marconi e Lakatos (2011, p. 18) é a “etapa da pesquisa em que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de efetuar a coleta de dados previstos”. Para este estudo, a coleta de dados será realizada em dois momentos, primeiramente uma entrevista com o diretor operacional caracterizada como pesquisa de caráter qualitativo. No segundo momento com a aplicação de um questionário para os colaboradores, considerada pesquisa de cunho quantitativo, abrangendo todos os gestores e colaboradores dos seis postos de atendimento, com perguntas objetivas onde escolheram a alternativa que mais condiz com seu grau de satisfação, com respostas diretas. Em nenhum momento do questionário foi perguntado aos entrevistados, questões que divulgassem sua função ou identidade, preservando ao máximo a imagem do colaborador.

Segundo Marconi e Lakatos (2011) a entrevista é caracterizada pelo encontro entre dois indivíduos, na qual um deles tem como objetivo obter informações sobre algum assunto. A entrevista utilizada foi a semiestruturada, que é focalizada, no entanto, permite que sejam feitas inclusões, exclusões, alterações em geral nas perguntas, explicações ao pesquisado quanto a alguma pergunta ou dúvida, o que dá a entrevista um caráter de abertura (VERGARA, 2013). A entrevista foi elaborada pela autora, com um roteiro semiestruturado baseado na Escala de Satisfação no Trabalho de Siqueira (2008), e sua aplicação com o diretor ocorreu no dia quatro de maio nas localidades da instituição financeira.

O outro instrumento utilizado para a coleta de dados foi um questionário, este é constituído por diversas perguntas ordenadas, que devem ser respondidas sem a presença do entrevistador (MARCONI; LAKATOS, 2010). As autoras ainda ressaltam que no questionário deve-se enviar carta explicando os objetivos e relevâncias da pesquisa, motivando o indivíduo a preencher e devolver o instrumento. As perguntas podem ser classificadas em abertas, fechadas e de múltipla escolha, porém, o pesquisador precisa aplicar um pré-teste, para poder analisar o entendimento dos objetivos do estudo pela visão de outras pessoas antes de ser aplicado ao grande grupo, evitando possíveis falhas na compreensão das perguntas (DMITRUK, 2004).

O questionário no qual o presente estudo se baseou foi o modelo desenvolvido por Siqueira (2008), chamado de Escala de Satisfação no Trabalho (EST). Este instrumento, já validado, resultou de estudos empíricos e visa avaliar a satisfação no trabalho a partir de cinco dimensões, sendo elas: Satisfação com os Colegas, Satisfação com o Salário, Satisfação com a Chefia, Satisfação com a Natureza do Trabalho e, por fim, Satisfação com as Promoções (SIQUEIRA, 2008). Por ser um modelo de questionário validado, não necessitou da aplicação de um pré-teste.

O questionário foi aplicado aos colaboradores da cooperativa de crédito por meio da plataforma virtual de formulários chamada de *Google Forms* via e-mail a toda equipe estudada. A aplicação do questionário aconteceu em um período de 18 dias iniciando na última semana do mês de abril, primeira e segunda semanas do mês de maio, o documento foi reenviado aos colaboradores uma vez por semana, buscando abranger o máximo de respondentes. Da população de 34 que buscou-se estudar, foi obtido 27 respostas dos colaboradores, visto que, no período de aplicação alguns encontravam-se de férias ou compensando horas conforme informações da área de gestão de pessoas da instituição.

Posteriormente as respostas foram compiladas por meio da planilha do Excel, onde foi possível gerar gráficos para maior compreensão dos resultados, que foram de suma importância para a análise e interpretação dos dados.

Conforme mencionado anteriormente o modelo escolhido foi a Escala de Satisfação no Trabalho (EST), que foi construída e validada no Brasil (SIQUEIRA, 2008), e objetiva avaliar o grau de contentamento do trabalhador perante cinco diferentes dimensões do seu trabalho: satisfação com os colegas, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções. Segundo a aplicação desta escala pode ser realizada em grupo como individualmente, e é importante que o indivíduo compreenda como deve ser assinalado o questionário.

Quadro 3 - Análise da Escala de Satisfação no Trabalho (EST) SIQUEIRA (2008).

Escala de 7 pontos:	Escore médio	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito	1 até 3,9	Insatisfação
2 = muito insatisfeito	1 até 3,9	Insatisfação
3 = insatisfeito	1 até 3,9	Insatisfação
4 = indiferente	4 até 4,9	Indiferença
5 = satisfeito	5 até 7	Satisfação
6 = muito satisfeito	5 até 7	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	5 até 7	Satisfação

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

A EST possui 25 itens, a cada cinco destes itens referem-se a uma das dimensões. Sobre as respostas dos sujeitos, são obtidos por meio de uma escala de 7 pontos: 1 = totalmente insatisfeito; 2 = muito insatisfeito; 3 = insatisfeito; 4 = indiferente; 5 = satisfeito; 6 = muito satisfeito; 7 = totalmente satisfeito. A autora relata que a análise dos resultados da escala se dá através do escore/pontuação médio de cada uma das cinco dimensões (QUADRO 3). Para a apuração dos resultados, o cálculo de cada escore médio será obtido somando-se os valores assinalados pelos respondentes em cada item que integra a dimensão, e dividido pelo número de itens da dimensão, faz-se em cada uma das 5 dimensões. Assim, para um resultado completo da EST, soma-se os escores de cada dimensão e o resultado encontrado é dividido por 5, e o resultado deve necessariamente estar entre 1 e 7. Para a interpretação dos resultados deve-se considerar que quanto maior o valor do escore médio, maior será o grau de contentamento ou satisfação do colaborador com aquela dimensão. Os valores entre 5 e 7 tendem a indicar satisfação; valores entre 1 e 3,9 tendem a indicar insatisfação e aqueles entre 4 e 4,9 expressam um estado de indiferença – nem satisfeito, nem insatisfeito (SIQUEIRA, 2008). Cada indivíduo deverá escolher a resposta que mais manifeste seu contentamento em relação as perguntas optando por uma das sete opções conforme quadro acima.

3.4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A análise tem como objetivo organizar e sintetizar os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação, enquanto a interpretação tem como foco a procura do sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante sua ligação a outros conhecimentos anteriores obtidos (GIL, 2010). No Quadro 4 observa-se as técnicas utilizadas diante dos objetivos elencados.

Quadro 4 – Organização metodológica do estudo

OBJETIVOS	SUJEITO	TÉCNICA DE COLETA DE DADOS	TÉCNICA DE ANÁLISE
Identificar os fatores determinantes de satisfação no ambiente de trabalho dos colaboradores da cooperativa de crédito, na visão do diretor operacional;	Diretor Operacional	Entrevista	Relação com a teoria; análise do discurso; e transcrição dos dados.
Mensurar o grau de satisfação dos colaboradores, em função dos fatores obtidos de satisfação X insatisfação;	Colaboradores	Questionário	Planilha Eletrônica do Excel 2013; gráficos; quadros; transcrição dos dados; e relação com a teoria.
Verificar os fatores de satisfação e insatisfação apontados pelos colaboradores e sua representatividade no ambiente de trabalho;	Colaboradores	Questionário	Planilha Eletrônica do Excel 2013; gráficos; quadros; transcrição dos dados; e relação com a teoria.

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

Para Marconi e Lakatos (2010, p. 151) a análise “é a tentativa de evidenciar as relações existentes entre o fenômeno estudado e outros fatores”. Os autores comentam ainda que na análise o pesquisador entra em maiores detalhes sobre os dados decorrentes de trabalho estatísticos, buscando respostas as indagações, e procura estabelecer relações entre os dados obtidos e as hipóteses formuladas. Já a interpretação exige a comprovação ou as respostas as hipóteses, e podem ocorrer somente com base nos dados coletados. Levando em consideração que os dados por si só nada dizem, necessita que o cientista os interprete, sendo capaz de

demonstrar o verdadeiro significado e compreender as conclusões que possam existir amplamente (MARCONI; LAKATOS, 2010).

Neste sentido a análise e interpretação dos dados tem como objetivo chegar a considerações que respondam ao problema de pesquisa e os objetivos deste trabalho, a partir dos dados coletados. O questionário contou com uma tabulação de dados obtidos dos colaboradores, através do programa de Planilha Eletrônica da Microsoft Excel 2013, e depois os resultados foram apresentados por meio de gráficos e texto corrido transcrevendo as considerações obtidas. Para a entrevista, conta-se com a análise do discurso que segundo Flick (2009, p. 302) é a “reconstrução das versões dos participantes” no caso do diretor operacional. Acrescenta ainda que é uma forma de integração de outras formas de textos, que combinam procedimentos analíticos da linguagem com análises de processos de conhecimento e também de construções, sem precisar se restringir a apresentações com aspectos formais. Após estas duas etapas, foi feita uma confrontação dos resultados obtidos dos colaboradores comparando-os com a visão do diretor, analisando se as considerações apresentadas representam a mesma realidade para ambos. Complementando a interpretação foi feito uma reflexão dos resultados obtidos com a teoria estudada.

4 HISTÓRICO DA COOPERATIVA

As cooperativas apresentam uma forte influência em termos econômicos, sociais e culturais no mundo todo, não sendo diferente aqui no Brasil. Esta influência pode ser observada muito na região oeste Catarinense, onde as cooperativas estão atuando em diversos ramos da economia, buscando ser um diferencial para seus cooperados. Dentre os vários setores tem-se o de cooperativas de crédito, objeto deste estudo. Para fundamentar o que foi exposto até o momento, a seguir apresenta-se um apanhado geral sobre cooperativas e cooperativismo, e por fim uma contextualização sobre a cooperativa pesquisada.

4.1 COOPERATIVA E COOPERATIVISMO

As cooperativas estão ganhando força a cada ano, devido ao importante papel que exercem perante os associados e a região que se fazem presentes, com características diferentes das demais empresas. Algumas distinções das organizações cooperativistas referem-se à igualdade e objetivos em comuns dos indivíduos ou grupo; cada associado tem direito ao voto na Assembleia Geral dos Sócios; todos têm direitos e obrigações iguais, independente de condições econômicas, políticas ou sociais; e a distribuição das sobras ou lucro líquido do exercício são proporcionalmente as operações realizadas pelos associados (CRÚZIO, 2005).

Schmidt e Perius (2010, p. 63) definem as cooperativas como “associações autônomas de pessoas que se unem voluntariamente e constituem uma empresa, de propriedade comum, para satisfazer aspirações econômicas, sociais e culturais. Baseiam-se em valores de ajuda mútua, solidariedade, democracia, participação e autonomia”. Diante do exposto Crúzio (2005, p. 13) caracteriza cooperativa como a “união de trabalhadores ou profissionais diversos, que se associam por iniciativa própria, sendo livre o ingresso de pessoas, desde que os interesses individuais em produzir, comercializar ou prestar um serviço não sejam conflitantes com os objetivos gerais da cooperativa”.

Cada cooperativa possui sua missão, visão e valores característicos da atividade, mas todas baseiam-se em sete princípios do cooperativismo são eles: adesão livre e voluntária; controle democrático pelos sócios; participação econômica do sócio; autonomia e independência; educação, treinamento e informação; cooperação entre cooperativas; e preocupação com a comunidade. Ainda segundo os autores Schmidt e Perius (2010, p. 63) “o cooperativismo orienta-se nas suas atividades, de caráter social e econômico, em um conjunto de valores, de princípios e normas, que devem balizar a sua atuação na economia e na sociedade”.

O cooperativismo é um movimento internacional que busca constituir uma sociedade justa, livre e fraterna, em bases democráticas, através de empreendimentos que atendam às necessidades reais dos cooperados e remunerem adequadamente a cada um deles (SITE INSTITUCIONAL).³

Foi nos anos de 1844, em Rochdale na Inglaterra, que 28 tecelões se organizaram e fundaram uma cooperativa para aumentar o poder de compra e suprimir os lucros altos de seus intermediários, desenvolvendo assim, uma “Sociedade dos Probos Pioneiros de Rochdale”, foi a primeira cooperativa que se tem registro (PINHEIRO, 2008). Para Abrantes (2004, p. 44) os pioneiros de Rochdale “conseguiram provar na prática que era possível uma alternativa de trabalho e renda, sem grande capital e dentro do capitalismo; tudo através da associação de pessoas. Este modelo serviu de exemplo para a expansão do cooperativismo em diversas partes do mundo”.

O primeiro movimento cooperativista no Brasil tomou importância em 1847, quando o Jean Maurice Faivre, médico francês, fundou a colônia Tereza Cristina no interior do Paraná, com a ajuda de outros europeus, introduzindo no país a filosofia do cooperativismo. Atualmente são diversos os ramos de atuação das cooperativas Brasileiras, estas abrangem os setores: agropecuário, de consumo, crédito, educacional, especial, de infraestrutura, habitacional, mineral, de produção, saúde, transporte, trabalho, turismo e lazer (ABRANTES, 2004). De todas essas atividades vale ressaltar que as cooperativas de crédito assumiram grande importância na economia e desenvolvimento de muitas regiões.

As cooperativas de crédito são instituições financeiras não bancárias que possuem legislação específica - Lei 5.764/71 e LC 130/2009. São regulamentadas pelo Conselho Monetário Nacional, autorizadas e fiscalizadas pelo Banco Central do Brasil. O cooperativismo de crédito se caracteriza por assumir os riscos da intermediação de recursos privados e gerar benefícios para a comunidade local. Os cooperados são usuários dos serviços e donos do negócio (SITE INSTITUCIONAL).

As cooperativas são divididas por diversos ramos, que se diferenciam pela atividade econômica que desenvolvem nos mais variados setores da economia. Dentre os ramos do cooperativismo, o de crédito surge como alternativa para que os associados tenham oportunidade de crédito, viabilizando condições favoráveis para o seu desenvolvimento e da

³ A cooperativa de crédito solicitou o anonimato de seu nome fantasia, desta maneira a caracterização da instituição será feita sem citações do referencial. Os dados inseridos no trabalho foram coletados de revistas/ relatórios físicos e pelo *website* da cooperativa.

sociedade em que se fazem presentes. A seguir será feita uma caracterização da cooperativa de crédito estudada.

4.2 CARACTERIZAÇÃO DA COOPERATIVA DE CRÉDITO

Para o referido estudo escolheu-se uma cooperativa de crédito ⁴localizada no oeste Catarinense. Esta instituição tem a finalidade de oferecer produtos e serviços financeiros aos cooperados, contando assim com serviços de conta corrente, crédito, investimento, cartões, previdência, consórcios, seguros, cobrança bancária, meios eletrônicos de pagamento, dentre outros, com condições consideravelmente competitivas.

Esta cooperativa nasceu da vontade e determinação de um grupo de pessoas em tornar o país mais justo e democrático, iniciando sua trajetória no ano de 1984, em uma cidade Catarinense, pela ação de 33 sócios fundadores. A razão pela qual se deu a abertura da cooperativa foi a de possibilitar crédito aos seus associados, para custeio e investimento em suas atividades, onde os associados pudessem utilizar os produtos e serviços financeiros, e consequentemente cumprir com seus direitos e deveres perante a instituição.

A cooperativa de crédito atuou durante anos apenas com o segmento rural, em meados de 2006 submeteu a apreciação do Banco Central do Brasil, o projeto que visava a operação de um novo regime, a mudança para cooperativa de livre admissão de associados. Atuando nos segmentos rural, pequenos empresários, profissionais liberais, empresários, microempresários e livre admissão, expandindo significativamente a abrangência de atuação.

Assim os associados, pessoas físicas ou jurídicas, que tenham interesse comum de utilizar produtos e serviços que melhor atendam suas necessidades, encontram na instituição financeira a possibilidade de serem donos e clientes. Além da captação de cotas capitais, captam depósitos à vista e a prazo que lhes permitem capacidade para concessão de crédito, tendo a possibilidade de reunir os cooperados pelo menos uma vez ao ano em Assembleia Geral para decidir sobre o andamento da cooperativa. Garantindo ainda, que valores como a transparência, o comprometimento, o respeito, a ética, a solidariedade e a responsabilidade, possam ser alcançadas, contribuindo como meio de justiça e democracia no desenvolvimento da sociedade.

⁴ A cooperativa de crédito solicitou o anonimato de seu nome fantasia, desta maneira a caracterização da instituição será feita sem citações do referencial. Os dados inseridos no trabalho foram coletados de revistas/ relatórios físicos e pelo *website* da cooperativa.

Conta também com um conselho de administração, conselho fiscal, e uma diretoria executiva, onde divide-se em diretor administrativo, diretor de expansão, diretor financeiro e diretor operacional, com participação deste último no trabalho como sujeito do estudo.

Esta instituição financeira integra uma vasta região do oeste catarinense com aproximadamente 35 mil cooperados e mais de 200 colaboradores. Abrangendo uma área de 14 municípios, contando com 18 postos de atendimento distribuídos por estas cidades, dos quais seis postos foram escolhidos para serem a população deste trabalho, devido acessibilidade e por estarem localizados em uma região próxima. Além dos postos de atendimento conta com uma área administrativa na cidade sede. Nesta perspectiva a instituição acredita que o desenvolvimento das pessoas através das capacitações e treinamentos, são mecanismos utilizados para que os seus funcionários estejam casa dia mais preparados.

Destaca-se ainda o forte cunho social que pode ser visualizado na prática através dos programas sociais que ela executa e que abrangem, desde seus associados, a seus colaboradores até a sociedade. Contribuindo para o desenvolvimento das economias onde a cooperativa atua, investindo recursos em projetos e ações de desenvolvimento sustentável, impulsionando o crescimento e prosperidade das regiões, oportunizando emprego e renda, movimentando o comércio sendo um agente socioeconômico.

Depois desta contextualização sobre cooperativas, cooperativismo, e caracterização da cooperativa de crédito, a seguir no próximo capítulo teremos a análise e discussão dos resultados, buscando responder o problema de pesquisa referente a Satisfação no Trabalho.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta etapa são apresentados e analisados os resultados da pesquisa realizada. Conforme os dados obtidos através da entrevista e do questionário estruturados por meio da Escala de Satisfação no Trabalho (EST) modelo da autora Siqueira (2008), aplicado respectivamente com o diretor operacional e com os colaboradores de seis postos de atendimento da Cooperativa de Crédito. A estruturação do capítulo abrange cinco dimensões no contexto laboral: Satisfação com os Colegas, Satisfação com o Salário, Satisfação com a Chefia, Satisfação com a Natureza do Trabalho, Satisfação com as Promoções e a seguir encontram-se os dados demográficos da população pesquisada.

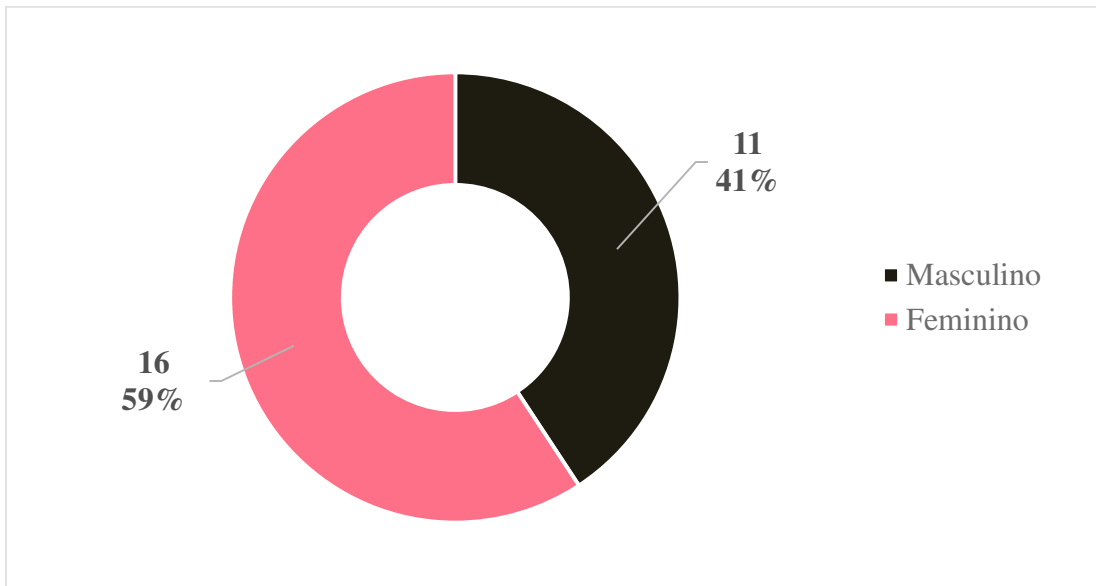
5.1 DADOS DEMOGRÁFICOS

Conforme mencionado anteriormente na caracterização da cooperativa, para a pesquisa foram limitados a participação de seis postos de atendimentos de cinco cidades da região oeste Catarinense, dos quais somam 34 indivíduos, incluído neste total todos os gerentes e colaboradores de cada posto de atendimento. A compilação dos dados realizou-se com 27 respostas, número este de indivíduos que responderam ao questionário representando 80% do pessoal.

Para o estudo e posterior análise e interpretação dos resultados obtidos do questionário de Satisfação no Trabalho, alguns dados demográficos possuem grande relevância para identificação do perfil dos indivíduos, como gênero, faixa etária, grau de instrução e tempo de emprego na cooperativa.

Desta maneira o primeiro dado demográfico perguntado foi a respeito do gênero, nota-se conforme o Gráfico 1 que a predominância dos respondentes são do sexo feminino com 59% (dezesesseis mulheres), enquanto o masculino representa 41% do total (onze homens). A partir deste dado percebe-se que cada vez mais as mulheres estão buscando seu diferencial nas mais variadas áreas, incluído as cooperativas.

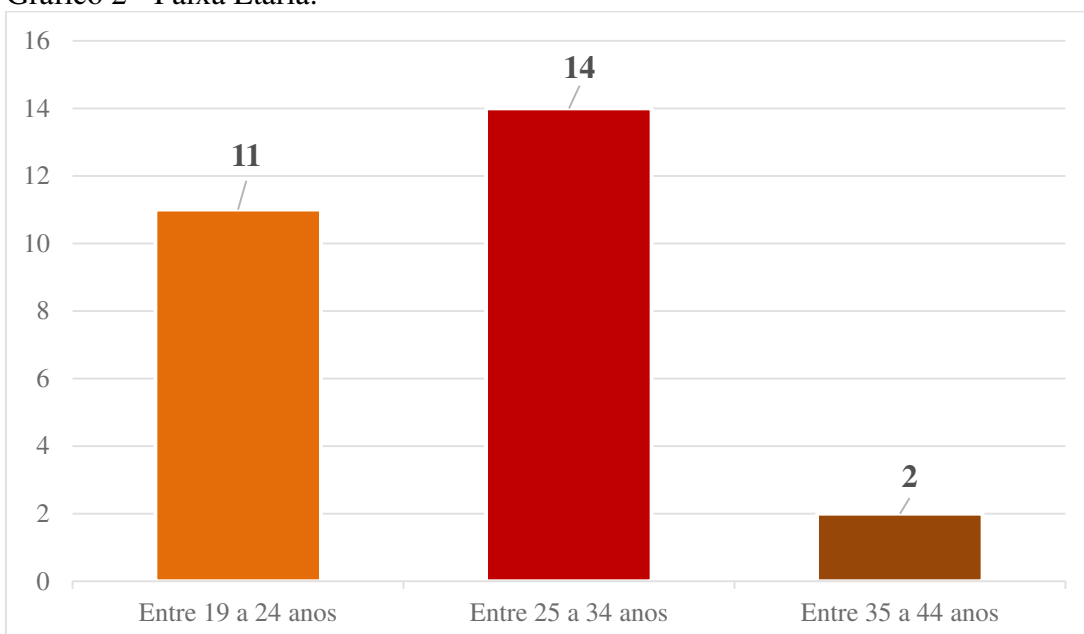
Gráfico 1 – Gênero.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Outro dado importante coletado dos indivíduos refere-se a faixa etária, observando o Gráfico 2 constata-se que a maior incidência são os 52% de colaboradores com idade entre 25 a 34 anos de idade (quatorze pessoas). Outra faixa expressiva são os com idade entre 19 a 24 anos que apresentam 41% (onze pessoas). Somente 7% dos colaboradores (duas pessoas) estão entre 35 a 44 anos, o que demonstra que a cooperativa abre portas para trabalhadores mais novos buscarem seu diferencial no mercado.

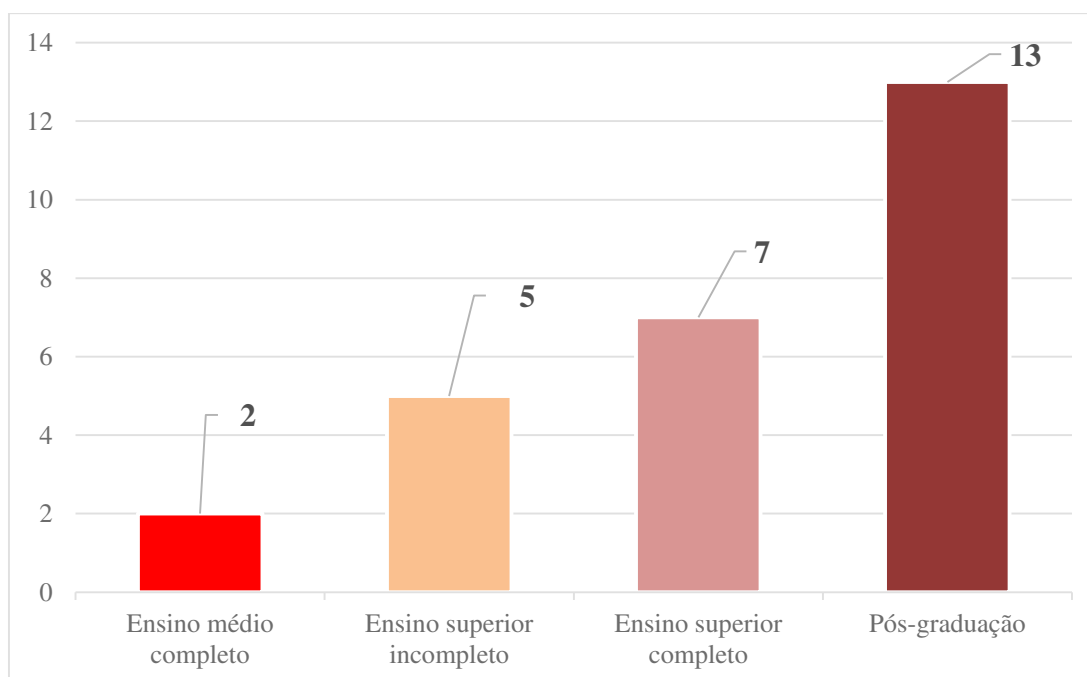
Gráfico 2 - Faixa Etária.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Analisando mais profundamente o perfil dos colaboradores, foi perguntado sobre o grau de instrução dos mesmos, onde obteve-se um elevado índice de respondentes que possuem pós-graduação cerca de 48% dos colaboradores (treze pessoas), seguido de 26% de indivíduos com ensino superior completo (sete pessoas) e 19% (cinco pessoas) que ainda estão cursando o ensino superior. A cooperativa preocupa-se em contratar pessoas qualificadas para desempenhar as funções e atender melhor seus associados, isso comprova-se ao analisar o Gráfico 3 onde a maioria dos respondentes está formada no ensino superior ou tem pós graduação.

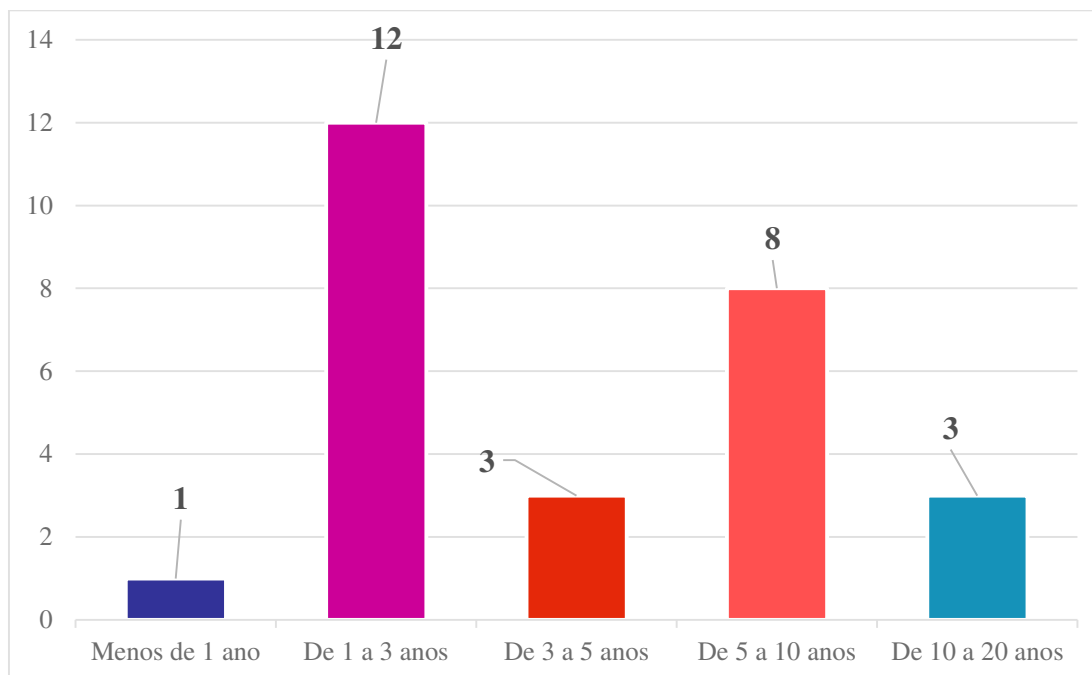
Gráfico 3 - Grau de Instrução.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

O último dado perguntado aos colaboradores foi referente ao tempo de trabalho na cooperativa, a maior incidência de respostas foi no período entre 1 a 3 anos de trabalho com cerca de doze pessoas (44%), seguido o tempo entre 5 a 10 anos com oito indivíduos (30%). Observa-se que a maioria são pessoas com um período consideravelmente curto na cooperativa, e isso pode ser reflexo de vários fatores como ampliação da cooperativa e novas contratações, pouco tempo de inauguração de alguns postos de atendimento, rotatividade de pessoal, e como analisado nos gráficos anteriores, uma parte significativa dos colaboradores são novos.

Gráfico 4 - Tempo de Trabalho na Cooperativa.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

A partir dos dados demográficos expostos acima pode-se caracterizar o perfil dos colaboradores da cooperativa de crédito, como expressivamente feminino, com faixa etária entre 25 a 34 anos de idade, apresentam em sua maioria o nível de estudo em pós graduação, e com tempo de trabalho na instituição entre 1 a 3 anos. Com estes dados segue-se então para a próxima parte deste capítulo, onde será apresentado a análise e interpretação dos dados de cada uma das cinco dimensões de satisfação no trabalho.

5.2 SATISFAÇÃO COM OS COLEGAS

No que refere-se a Satisfação com os Colegas, a primeira dimensão a ser analisada na Escala de Satisfação no Trabalho, identificou-se na pergunta sobre a “Percepção ao nível de colaboração com os colegas de trabalho”, que a maioria dos colaboradores da Cooperativa de Crédito julgam estarem satisfeitos representando 59% das respostas, equivalente a dezesseis indivíduos, conforme demonstrado na Tabela 1 nas colunas de frequência relativa e frequência absoluta.⁵

⁵ A frequência absoluta registra exatamente a quantidade de vezes que determinada realização ocorreu. A frequência relativa é feita através de dados percentuais, definidos como a razão entre a frequência absoluta e o número total de observações (TOLEDO; OVALLE, 2010).

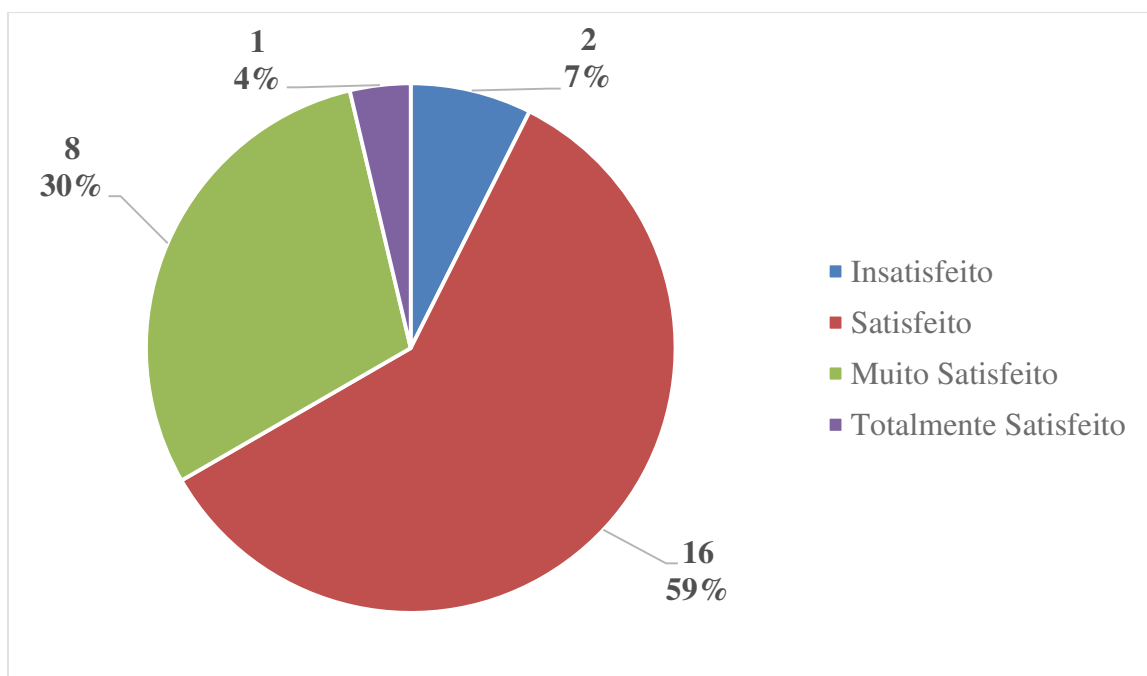
Tabela 1 -Percepção do nível de colaboração com os colegas de trabalho.

Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito	2	7,00%	Insatisfação
4 = indiferente			Indiferença
5 = satisfeito	16	59,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	8	30,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	1	4,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

Ainda tem-se um número significativo de oito respondentes (30%) que relatam estarem muito satisfeitos e uma única pessoa (4%) considerou estar totalmente satisfeita. Analisando os demais indicadores, outros dois indivíduos (7%) elencaram insatisfação com a colaboração de seus colegas, como é possível verificar no gráfico 5 a seguir.

Gráfico 5 - Percepção do nível de colaboração com os colegas de trabalho.



Fonte: Elaborado pela autora, 2017

Outra pergunta que compõe esta dimensão, é sobre “O tipo de amizade demonstrada pelos colegas de trabalho”, conforme a Tabela 2 abaixo, observar-se por meio da coluna de

frequência absoluta e da frequência relativa que treze colaboradores (48%) apontam estarem muito satisfeitos, bem próximo a este panorama visualizamos onze pessoas que julgam estarem satisfeitas representando 41% do total.

Tabela 2 - Percepção do tipo de amizade demonstrada pelos colegas.

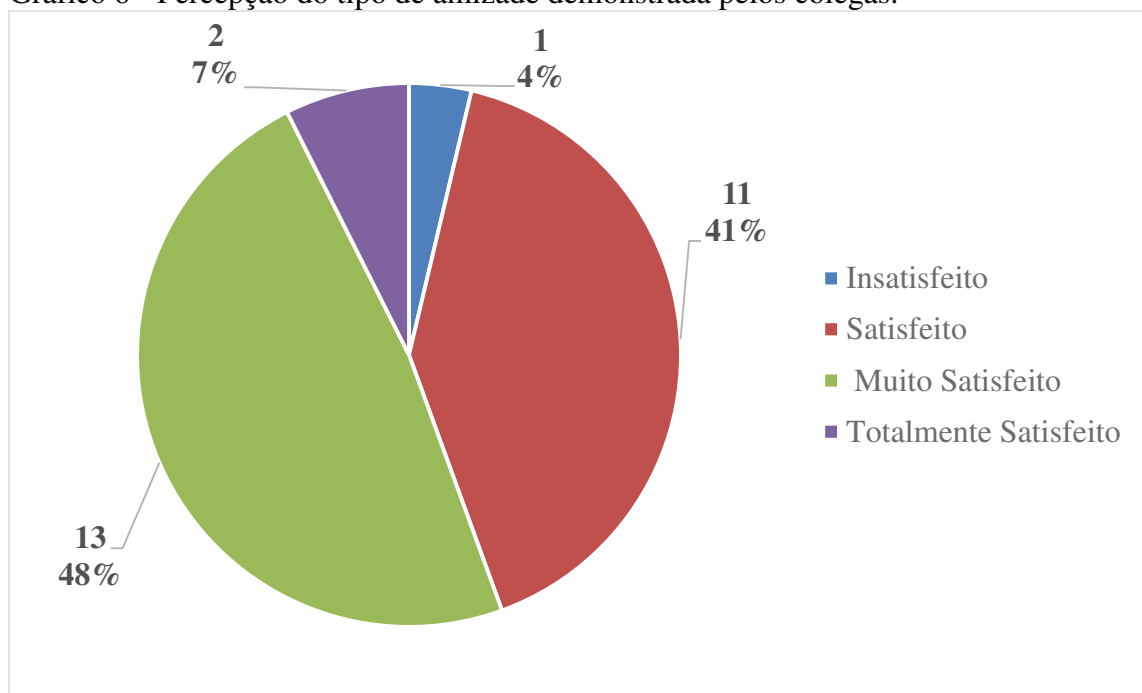
Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito	1	4,00%	Insatisfação
4 = indiferente			Indiferença
5 = satisfeito	11	41,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	13	48,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	2	7,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

No Gráfico 6 destacamos ainda um pequeno percentual de colaboradores (7%) totalmente satisfeitos e 4% insatisfeitos. Sendo assim, o índice de muito satisfeito ficou com o maior número de registros, com relação ao tipo de amizade demonstrada pelos colegas de trabalho.

Isso pode ser reflexo das atividades desenvolvidas fora do ambiente de trabalho, quando há uma interação informal, podemos citar as confraternizações, participação dos colaboradores em eventos, almoços e demais atividades em que participem, convivam e conheçam melhor seus colegas de trabalho gerando um sentimento afetivo entre eles.

Gráfico 6 - Percepção do tipo de amizade demonstrada pelos colegas.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Para a questão sobre a “Percepção do colaborador no relacionamento com os colegas”, observado a coluna de frequência absoluta e frequência relativa da Tabela 3 a seguir, aponta uma elevada avaliação positiva, 100% dos respondentes enquadram-se nos quesitos de satisfeito, muito satisfeito ou totalmente satisfeito. O indicador com maior número de respondentes é o de muito satisfeito.

Tabela 3 -Percepção do relacionamento com os colegas.

Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito			Insatisfação
4 = indiferente			Indiferença
5 = satisfeito	12	45,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	13	48,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	2	7,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

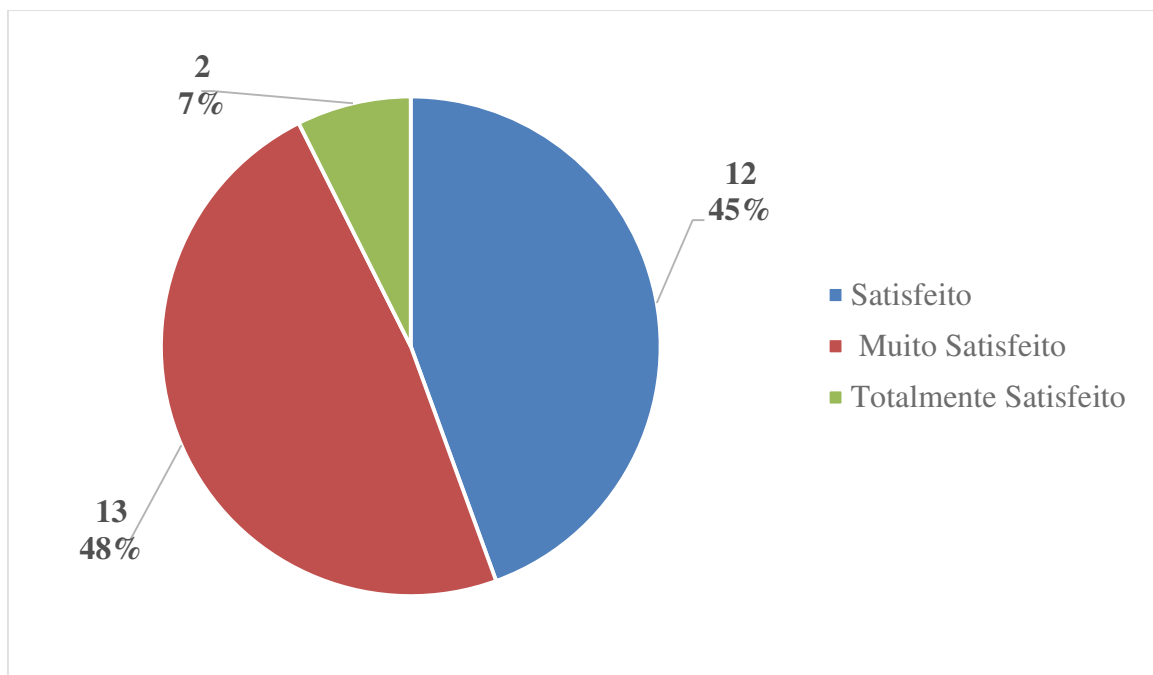
Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

Deste grau elevado de satisfação, treze colaboradores, ou seja, 48% encontram-se no patamar de muito satisfeito, bem próximo a este grau, estão doze que responderam estarem

satisfeitos representando 45% e por fim, dois indivíduos que consideram-se totalmente satisfeitos (7%) de acordo com o Gráfico 7. Nota-se que nesta questão não obtivemos nenhum indicador negativo como insatisfeito, muito insatisfeito, totalmente insatisfeito ou indiferentes. Ressaltando novamente que a interação dos indivíduos fora do ambiente organizacional, pode contribuir para este tipo de avaliação positiva, principalmente por estes postos de atendimento estarem localizados em pequenas cidades, onde as pessoas se conhecem com maior facilidade.

Fazendo uma análise na relações com os colegas, muitos sentimentos podem aflorar no contexto laboral, tanto sentimentos positivos como negativos. Com os resultados positivos apresentado nos gráficos, pode-se relacionar com o sentimento de felicidade. A felicidade, por sua vez, é decorrente de experiências gratificantes com relativa constância no trabalho, são produzidos por meio de interpretações cognitivas das situações que, não raro, encontram vinculações com o que já existe de registro na memória de quem as experimenta (GONDIM; SIQUEIRA, 2004).

Gráfico 7 - Percepção do relacionamento com os colegas.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

No que diz respeito a questão relacionada a “Quantidade de amigos no trabalho que os colaboradores possuem”, observa-se que também neste é unânime o grau de positividade, onde os indivíduos satisfeitos representam a totalidade do grupo estudado, segundo os indicadores

apresentados na Tabela 4. Novamente não obteve-se graus de insatisfação ou de indiferença para a questão em estudo.

Tabela 4 - Percepção em relação a quantidade de amigos no trabalho.

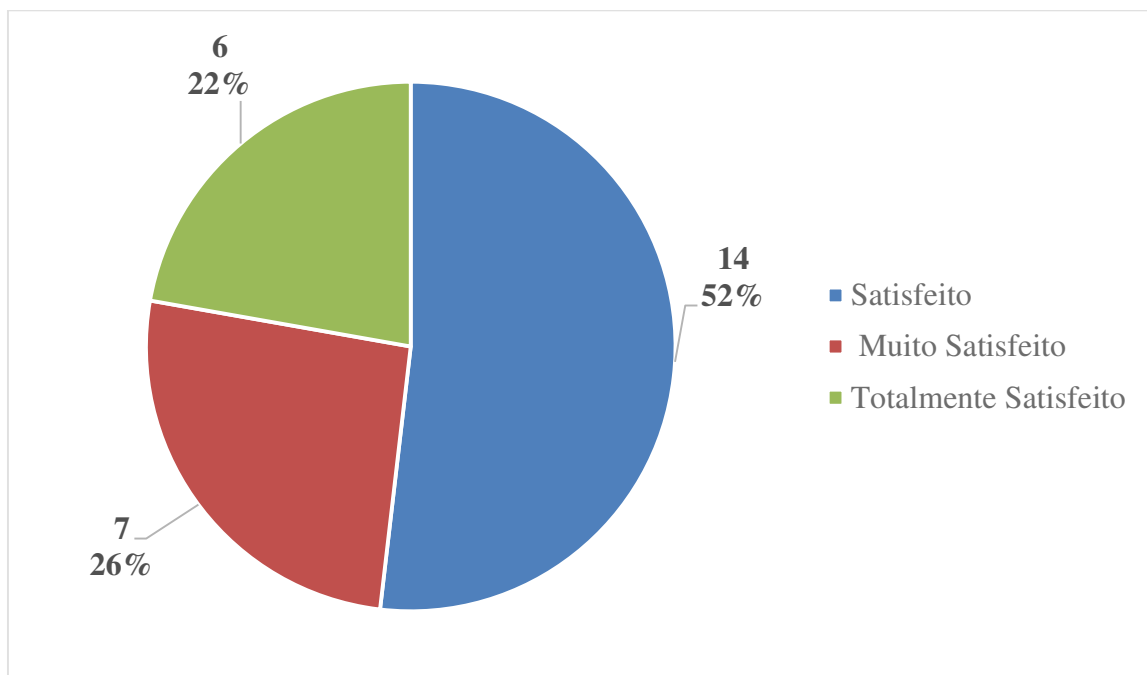
Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito			Insatisfação
4 = indiferente			Indiferença
5 = satisfeito	14	52,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	7	26,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	6	22,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

Pode-se visualizar no Gráfico 8 que a quantia de colaboradores satisfeitos representa 52%, sendo quatorze respondentes. Já para o grau de muito satisfeito ficou identificado por sete pessoas (26%) e seis respondentes consideram-se totalmente satisfeitos (22%), totalizando no geral 100% de colaboradores com algum grau de satisfação (Gráfico 8). O maior indicador novamente mostrou-se o de pessoas satisfeitas. Captando novamente o que já foi mencionado anteriormente nas outras questões, este convívio mais próximo faz com que as pessoas realmente sintam-se partes da equipe e criem este sentimento de afeição pelos colegas.

Na perspectiva de Siqueira e Gomide Jr. (2014, apud SIQUEIRA, 2008) os sentimentos que surgiam no contexto de trabalho possibilitavam sua disseminação para a vida pessoal, familiar e social dos trabalhadores, influenciando seu bem-estar e sua saúde física e mental.

Gráfico 8 - Percepção em relação a quantidade de amigos no trabalho.



Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

No que tange a última questão de Satisfação com os Colegas, perguntou-se sobre a “Confiança do colaborador com relação aos colegas de trabalho”, como pode ser visualizado na Tabela 5 os dois menores indicadores apontam para os colaboradores que remetem-se a um estado de indiferença (dois respondentes), ou ao extremo positivo, totalmente satisfeitos (dois respondentes) visualizados nas colunas de frequência absoluta e relativa.

Tabela 5 - Percepção de confiança com os colegas de trabalho.

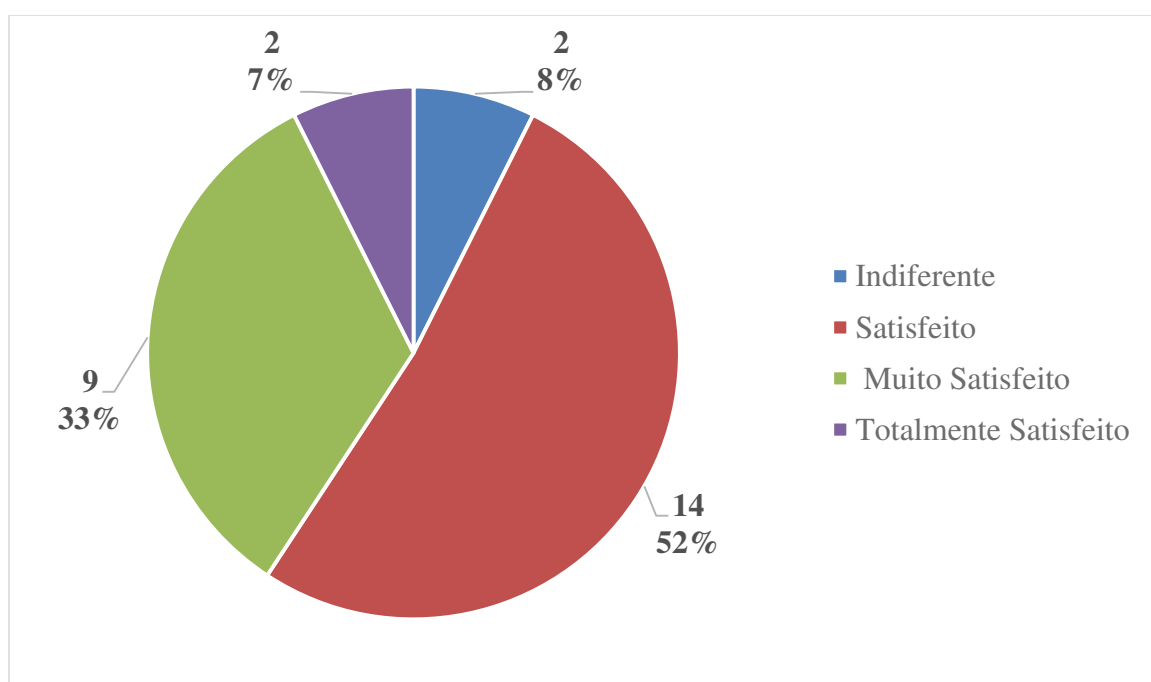
Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito			Insatisfação
4 = indiferente	2	8,00%	Indiferença
5 = satisfeito	14	52,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	9	33,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	2	7,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

O indicador que apresentou o maior número de participantes foi com quatorze para satisfeito (52%), percebe-se também que há um expressivo número que consideram muito satisfeito esta relação de confiança, especificamente nove colaboradores 33% (Gráfico 9). Totalizando um índice positivo de 92%, somando os indicadores de satisfeito, muito satisfeito e totalmente satisfeito, para a questão de confiança com os colegas de trabalho. Como nas demais perguntas a predominância de respostas foi positiva, tendo influência deste clima que existe entre as equipes e consequentemente se os indivíduos se tratam com bem e com respeito, criam-se laços de amizade, resultando na confiança entre os colegas também nas tarefas diárias.

Esta avaliação positiva da confiança com os colegas pode ainda estar atrelada ao princípio de reciprocidade. Siqueira e Gomide (2004, p. 309) afirmam que é “um princípio fundamental, apontado e reconhecido como capaz de preservar e estabilizar os sistemas sociais, seria a existência de reciprocidade entre seus membros”. Os autores ainda comentam que este princípio está baseando em duas exigências sociais: deve-se ajudar a quem nos ajuda; e não se deve prejudicar quem nos beneficia. Assim, a união e o trabalho em equipe além de propiciar a harmonia e um bom convívio entre as pessoas, pode ser um fator predominante no alcance das metas, pois pessoas felizes e satisfeitas em seu trabalho tendem a se dedicar mais ao desempenhar suas tarefas e aumenta a confiança com seus colegas.

Gráfico 9 - Percepção de confiança com os colegas de trabalho.



Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

Para fazer uma comparação com as respostas dos colaboradores anteriormente mencionados, foi realizada uma entrevista com o diretor operacional da Cooperativa de Crédito conforme Apêndice III. Na primeira pergunta foi questionado como, na visão de direção, visualiza-se a relação dos colaboradores no ambiente de trabalho, levando em consideração aspectos como colaboração nas atividades, no relacionamento interpessoal e no grau de confiança entre os colaboradores.

O diretor considera que essa relação tem muitos aspectos positivos. Ressalta que realiza-se um trabalho desde o início na contratação dos colaboradores, onde a prioridade são profissionais com perfil de trabalho em equipe, que demonstrem laços de confiança e colaboração com os demais. Priorizam também qualidades do indivíduo como honestidade, força de vontade e humildade, bem como, os conhecimentos e habilidades específicos para cada função. Enfatiza que desta maneira está impregnado na cultura da cooperativa contratar pessoas que venham sempre a somar e manter um bom relacionamento interpessoal.

Fazendo uma análise entre a visão da direção e as respostas dos questionários respondidos pelos colaboradores podemos assegurar que ambos estão na mesma sintonia quanto a dimensão de Satisfação com os Colegas. Assegurando que para este quesito a cooperativa está na direção certa quando realiza as contratações, pois seus colaboradores encontram-se com elevado grau de satisfação com relação a interação com os colegas de trabalho.

Após esta perspectiva positiva do diretor, e com as constatações anteriores de cada uma das tabelas e gráficos, percebe-se que em todas as perguntas os índices mostram uma avaliação positiva sobre esta dimensão. Torna-se interessante observar que em duas das perguntas: “Percepção do colaborador no relacionamento com os colegas” e na “Quantidade de amigos no trabalho que os colaboradores possuem”, todas as respostas tiveram um indicador positivo como satisfeito, muito satisfeito ou totalmente satisfeito, totalizando uma avaliação de 100% para o grau de satisfação.

Relacionando esta dimensão com a teoria, podemos elencar um dos estudos referente a relação com os colegas no trabalho, citando a Teoria ERC que é composta de três grupos de necessidades: a de existência, o de relacionamento, e o de crescimento. No segundo item a necessidade de relacionamento, direciona-se ao desejo de manter relações interpessoais, e corresponde a necessidade de associação e ao componente externo da classificação de estima, procura desejos de sociabilidade, *status* e interação com os outros indivíduos, para o alcance da satisfação (ROBBINS, 2000).

Outro estudo realizado é sobre a teoria de McClelland, que trata de três necessidades biológicas dos indivíduos: poder, afiliação e realização, que se relacionam e variam de intensidade nas pessoas, dependendo de cada perfil psicológico e os processos de socialização em que estiverem submetidos. Podemos assim mencionar a segunda necessidade desta teoria a afiliação, quando esta for a mais forte, a pessoa centra sua atenção na manutenção dos relacionamentos interpessoais (GONDIM; SILVA, 2004).

Compreende-se que é importante e necessário para toda empresa ter funcionários que trabalhem em harmonia para que os resultados sejam positivos. Para alcançar estes objetivos os departamentos precisam trabalhar unidos para que a empresa consiga obter sucesso, contando com um bom relacionamento interpessoal, bem como, um clima organizacional estável propiciando o bem estar da equipe (OLIVEIRA; CARVALHO; ROSA, 2012).

5.3 SATISFAÇÃO COM O SALÁRIO

Outra dimensão que engloba a Escala de Satisfação no Trabalho é a Satisfação com o Salário. Ao verificar a Tabela 6 a seguir, tem-se a primeira pergunta que compõe esta dimensão, que trata sobre o “Grau de satisfação com o salário comparado com quanto o colaborador trabalha”, nesta é possível verificar uma divisão nas opiniões entre perspectivas positivas e negativas dos colaboradores da Cooperativa de Crédito.

Tabela 6 - Percepção do salário comparado com quanto o colaborador trabalha.

Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito	9	33,00%	Insatisfação
4 = indiferente	1	4,00%	Indiferença
5 = satisfeito	13	48,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	4	15,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito			Satisfação
Total	27	100,00%	

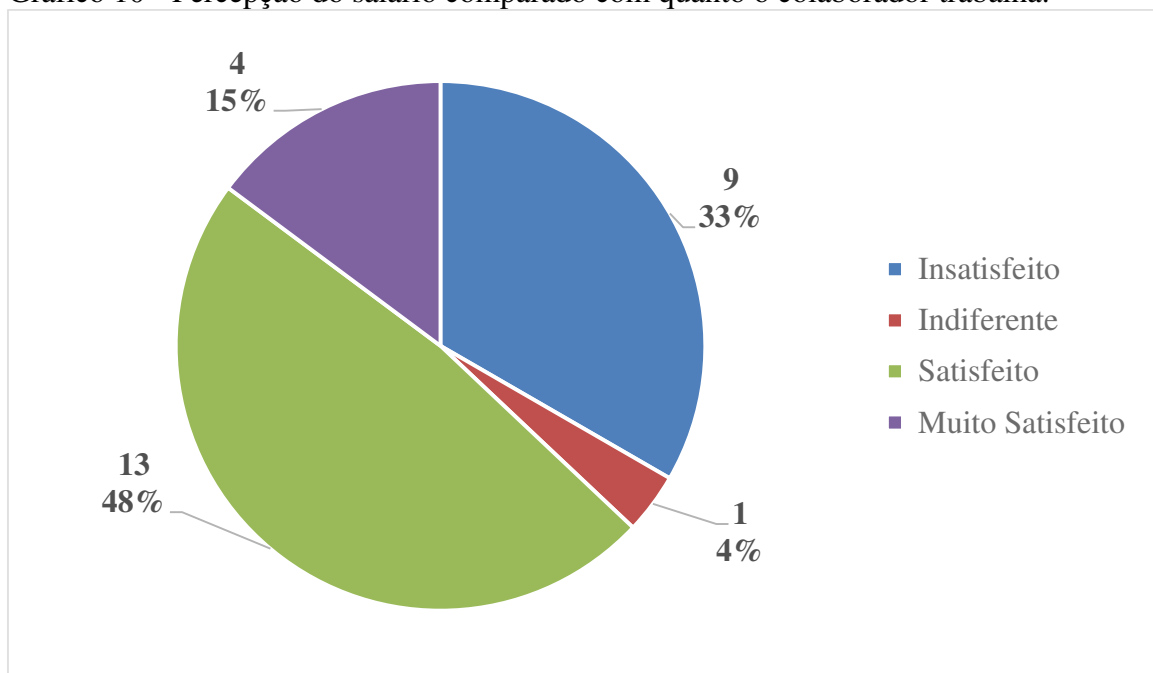
Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Observa-se que a maioria, 48% dos colaboradores (treze pessoas) demonstram estarem satisfeitas, e outras 15% muito satisfeitas (quatro pessoas). Porém tem-se um percentual de 33% de respondentes que consideram este quesito insatisfatório, e um indivíduo que considera

indiferente esta questão. Por mais que o índice de pessoal satisfeito seja o predominante, percebe-se que para esta questão é considerável a quantia de indivíduos insatisfeitos com o salário que recebem com relação a quanto trabalham, conforme demonstrado no Gráfico 10 a seguir. Esta insatisfação pode ter diversas causas, uma delas pode estar relacionada a inadequada divisão de afazeres, criando um sentimento negativo no colaborador que tem muitas tarefas a realizar e recebe o mesmo salário que um colega com menos responsabilidades.

Diante disso, Robbins (2000, p. 353) diz ser um “modelo pelo qual indivíduos comparam seus investimentos e resultados no trabalho com os dos demais e, em seguida, reagem de modo a eliminar eventuais iniquidades”. Nesta teoria ainda na visão do autor os indivíduos fazem julgamentos entre seus investimentos, esforços, experiências, educação, competência e resultados, como salários e reconhecimentos. Desta maneira quando as pessoas percebem um desequilíbrio nos investimentos e resultados em relação ao demais, surge a tensão, base para a motivação, e empenho das pessoas naquilo que percebem como igualdade e justiça.

Gráfico 10 - Percepção do salário comparado com quanto o colaborador trabalha.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Na Tabela 7 tem-se a próxima pergunta que compõe esta dimensão, que trata da “Percepção do salário comparado a capacidade profissional do colaborador”. Observa-se uma variação na percepção dos indivíduos, entre totalmente satisfeitos, muito satisfeitos e

satisfeitos, sendo representados respectivamente por 4%, 11%, e 48% dos colaboradores, abrangendo desta maneira dezessete indivíduos dos 27 respondentes.

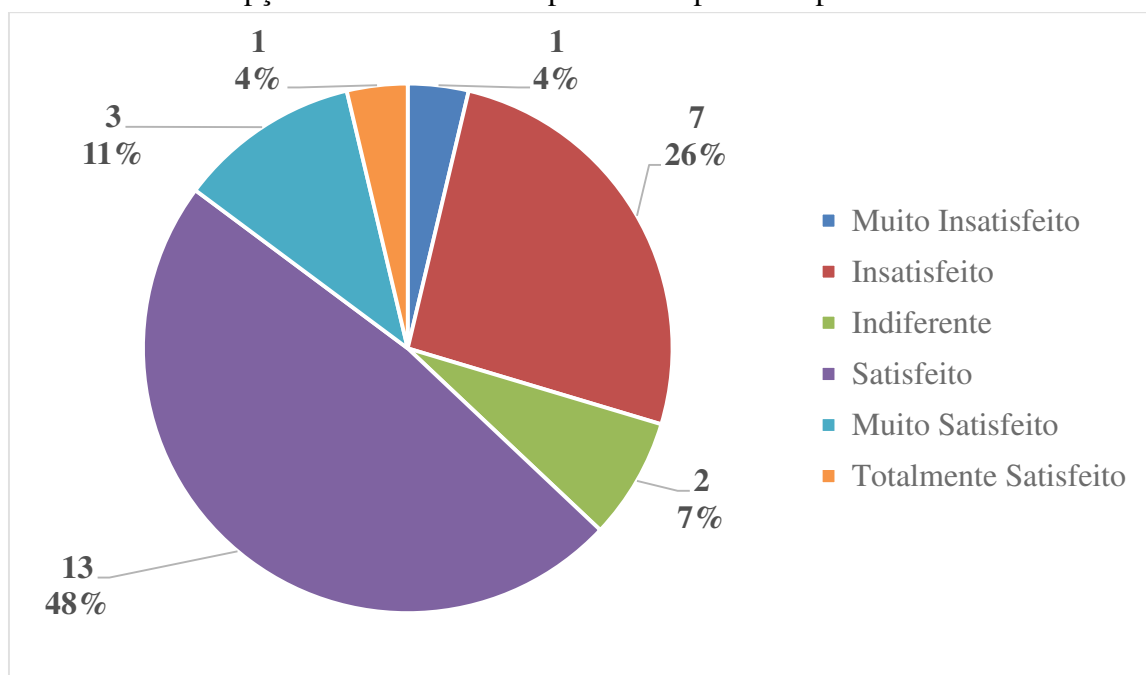
Tabela 7 - Percepção com o salário comparado à capacidade profissional do colaborador.

Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito	1	4,00%	Insatisfação
3 = insatisfeito	7	26,00%	Insatisfação
4 = indiferente	2	7,00%	Indiferença
5 = satisfeito	13	48,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	3	11,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	1	4,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Vale destacar ainda que um percentual significativo de 26% de indivíduos tem sentimento de insatisfação com o salário comparado a capacidade profissional, e uma pessoa concluiu estar totalmente insatisfeita, enquanto um índice de 7% consideram-se indiferentes a questão perguntada (Gráfico 11). Novamente a maioria dos respondentes estão satisfeitos, mas é importante ressaltar que também é apresentado um elevado grau de insatisfação, que pode ser justificado pelo grau de instrução dos mesmos, onde a maior tem pós-graduação, podendo causar uma frustração por receberem o mesmo salário que colegas sem o mesmo grau de capacitação.

Gráfico 11 - Percepção com o salário comparado à capacidade profissional do colaborador.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

No que tange o “Salário comparado ao custo de vida” terceira questão desta dimensão, visualiza-se na Tabela 8 nas colunas de frequência absoluta e relativa, referentes as quantidades de respostas para cada indicador e respectivamente sua porcentagem, um número acentuado de respondentes demonstram uma avaliação negativa. Um total de nove pessoas que representam 33% julgam estarem insatisfeitos e 4% avalia como muito insatisfeito.

Tabela 8 - Percepção do salário comparado ao custo de vida.

Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito	1	4,00%	Insatisfação
3 = insatisfeito	9	33,00%	Insatisfação
4 = indiferente			Indiferença
5 = satisfeito	14	52,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	2	7,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	1	4,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

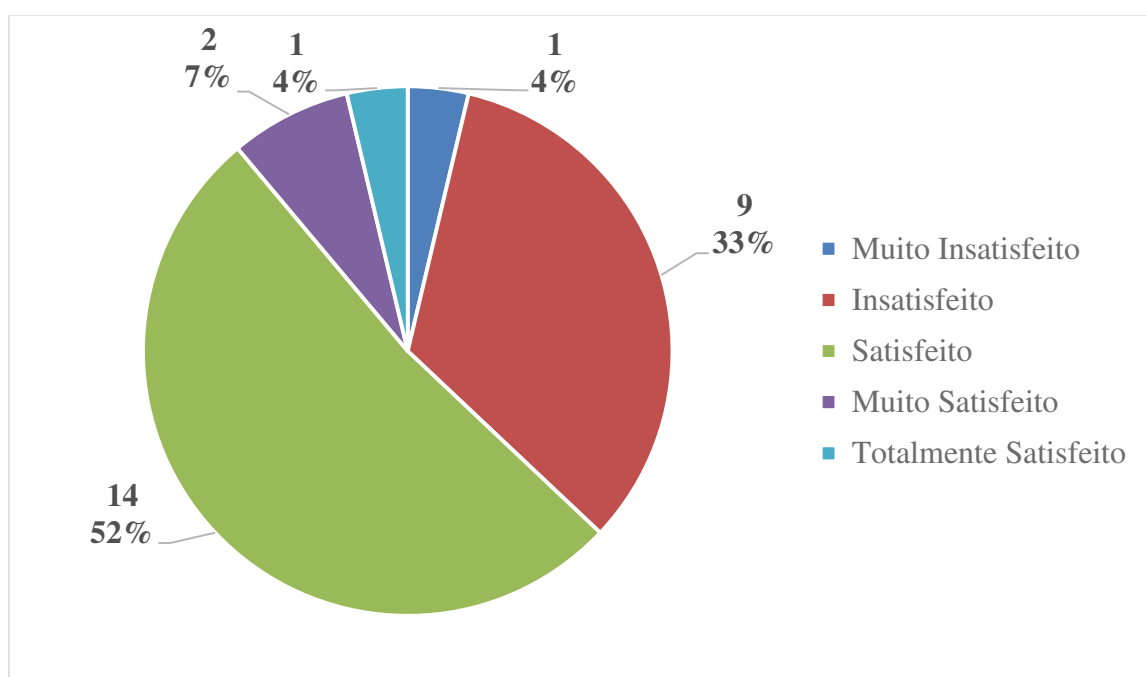
Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Enquanto a avaliação positiva representa, conforme o Gráfico 12, um total de 52% de pessoas satisfeitas, os muitos satisfeitos 7% e ainda 4% que retrata os totalmente satisfeitos.

Sendo considerado na grande maioria indicadores satisfatórios. Pode ser considerada esta perspectiva positiva, pois como mencionado na caracterização da Cooperativa de Crédito, a instituição conta com vários benefícios como o vale alimentação que é concedido mensalmente aos colaboradores.

Elencando com a teoria, as organizações preocupam-se em ser mais competitivas, apostando em maior e melhor produção e diminuindo custos, enquanto os empregados buscam no interior das organizações a compensação do estresse causada pela busca frenética de resultados. A conscientização do desejo de viver qualitativamente melhor é algo visível e palpável para a grande maioria dos trabalhadores (MARRAS, 2011). Para viver bem os indivíduos precisam receber da empresa uma recompensa justa, comparado a seus esforços e que supra suas necessidades básicas, para que consigam manter-se em um grau satisfatório com o trabalho.

Gráfico 12 - Percepção do salário comparado ao custo de vida.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Sobre a “Percepção com relação a quantia em dinheiro que recebem ao final de cada mês”, pergunta feita aos colaboradores e visualizada na Tabela 9, verifica-se uma diversidade de opiniões acerca da questão, que estão expressas pela quantidade de respostas e seus percentuais nas colunas de frequência absoluta e frequência relativa, a seguir.

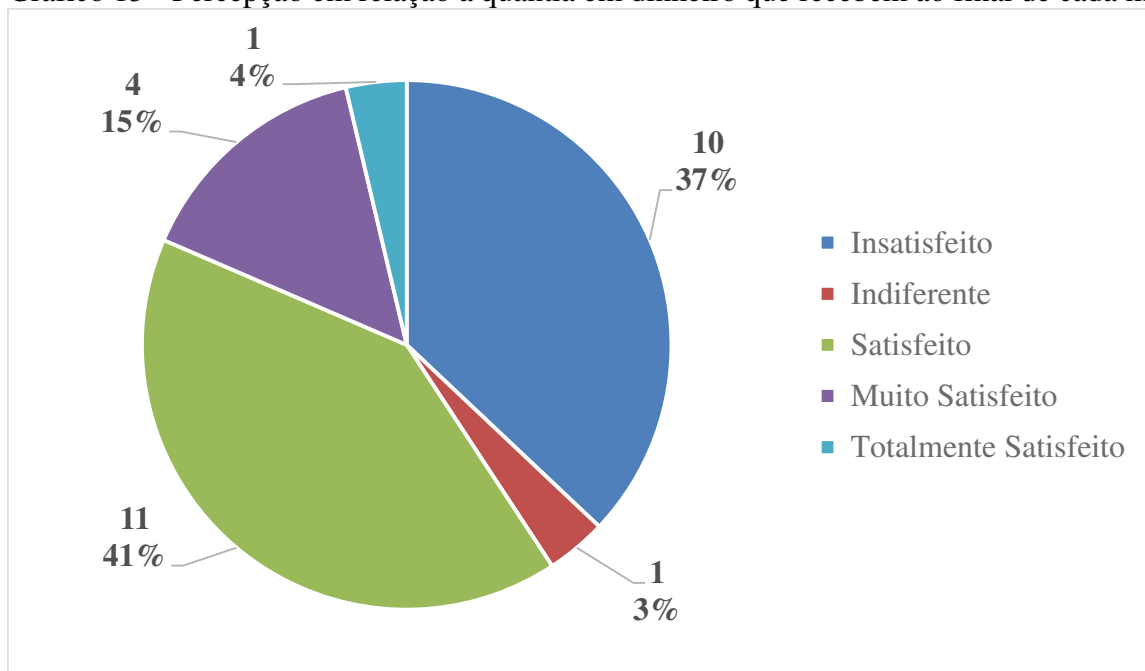
Tabela 9 - Percepção em relação a quantia em dinheiro que recebem ao final de cada mês.

Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito	10	37,00%	Insatisfação
4 = indiferente	1	3,00%	Indiferença
5 = satisfeito	11	41,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	4	15,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	1	4,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Vários respondentes encontram nesta pergunta indicadores negativos, sendo que o índice de insatisfação encontra-se em patamar elevado cerca de 37% deles. Verificou-se que mesmo com uma porcentagem baixa de 3% a opção do colaborador ser indiferente a questão, também foi escolhida. Porém, outros dados que ganham destaque é o índice de indivíduos satisfeitos (41%), muito satisfeitos (15%) e totalmente satisfeitos (1%), que somando chegasse a um percentual de 57% de indivíduos conforme Gráfico 13 abaixo.

Gráfico 13 - Percepção em relação a quantia em dinheiro que recebem ao final de cada mês.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Diante da dimensão de Satisfação com o Salário apresenta-se a última pergunta feita aos colaboradores, onde foi analisado a “Avaliação do salário recebido comparado aos seus esforços no trabalho”, representado detalhadamente na Tabela 10 logo abaixo, onde observa-se que para este quesito o percentual com maior respondentes encontram-se em descontentamento.

Tabela 10 - Percepção do salário comparado aos esforços no trabalho.

Escola de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito	13	48,00%	Insatisfação
4 = indiferente	1	4,00%	Indiferença
5 = satisfeito	12	44,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	0	0,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	1	4,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

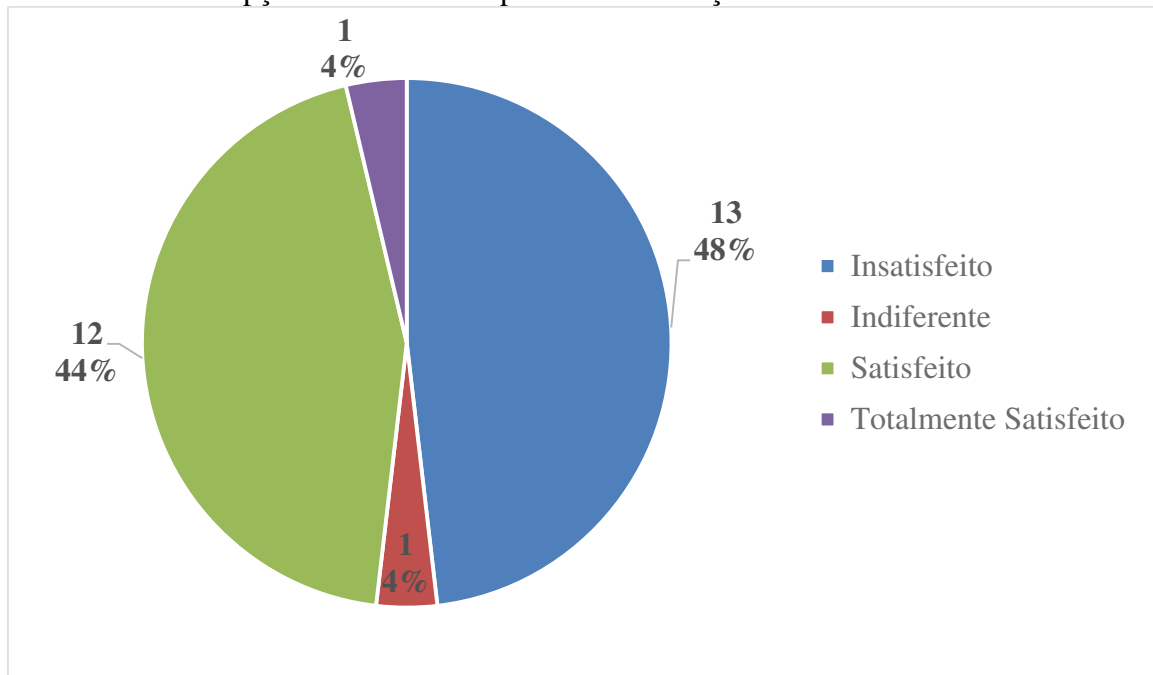
Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Pode ser verificado no Gráfico 14 um equilíbrio entre a avaliação dos indicadores positivos e negativos referente salário e esforço no trabalho, o índice de insatisfação chegou ao patamar de 48%, ou seja, treze colaboradores acreditam receberem menos que seus esforços no trabalho. Enquanto os que consideram-se satisfeitos apresentam 44% dos respondentes, doze pessoas no total, e se somado com os 4% de totalmente satisfeitos chegasse a um grau de satisfação de 48% se igualando a quantia de pessoas insatisfeitas.

Uma possibilidade deste descontentamento pode ser reflexo dos vários produtos e serviços disponibilizado aos associados em linha de crédito, o que pode acabar sobrecarregando os colaboradores nas tarefas desempenhadas, visto que, muitos postos de atendimento podem ter um número restrito de funcionários, em consequência das cidades onde estão localizados serem de pequeno porte e mas a demanda ser elevada.

Relacionado a questão com a teoria da Equidade, sustenta que as pessoas fazem julgamentos sobre a justiça das relações estabelecendo uma relação entre o que percebem ter investido e as recompensas recebidas. Busca entender como as pessoas decidem se estão ou não sendo tratadas com justiça em suas relações, baseadas nas percepções individuais de investimento e resultados, e percepções de diferenciações de uma pessoa para outra (WAGNER; HOLLENBECK, 2009).

Gráfico 14 - Percepção do salário comparado aos esforços no trabalho.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Para esta dimensão de Satisfação com o Salário também foi realizada a entrevista com o diretor operacional da instituição, com objetivo de fazer uma confrontação com as respostas dos colaboradores. Na segunda pergunta da entrevista foi questionado como, na visão de direção, observa-se o grau de contentamento dos colaboradores em relação ao salário que recebem, levando em consideração os esforços dedicados ao trabalho, ao custo de vida atual, a capacidade profissional dos colaboradores e comparado ao quanto estes trabalham.

Segundo o diretor, acredita-se que a cooperativa esteja remunerando de forma alinhada ao mercado. Menciona que tem-se uma baixa rotatividade de pessoal e dos que pedem para sair, são poucos que justifiquem seu desligamento pelo fator de remuneração, mas deixa claro que sempre haverá pontos que precisam ser ajustados. Comenta ainda que as condições de remuneração devem estar alinhadas com as condições possíveis da instituição, não comprometendo seu desempenho, necessitam pensar na perenidade do negócio. Expõe ainda que a cooperativa vem avançando positivamente em novos projetos que buscam uma remuneração variável e condizente com o trabalho realizado. Enfatiza que é importante alinhar interesses dos colaboradores para com os da cooperativa, e salienta que quanto maiores forem os resultados da instituição, maiores serão as sobras e conseqüentemente maior será a remuneração repassada ao colaborador. Ressalta ainda que a instituição conta com banco de

horas, plano de cargos e salários, vale alimentação, ginástica laboral e outros benefícios, além do salário aos colaboradores.

Confrontando os dados percebeu-se nos gráficos e tabelas que para os colaboradores existem sim pontos que geram descontentamento, quando a questão envolve o salário, o maior percentual foi verificado na questão do salário comparado aos esforços no trabalho com 48% dos respondentes. Mas também observa-se que o diretor tem percepção que existem pontos a melhorar nesta dimensão, mesmo justificando que a remuneração siga um padrão de mercado.

Com estes indicadores negativos pode ser questionado, se o grau de responsabilidade dos colaboradores estão de acordo com as funções que desempenham, o que pode levar o colaborador a se questionar quando há uma sobre carga de trabalho, se realmente está recebendo remuneração compatível ou permanece no mesmo patamar de alguém que não tem tantas responsabilidades e preocupações. Ocasionalmente desta forma uma distorção da percepção do colaborador influenciando negativamente nas avaliações das perguntas. Vale ressaltar que colaborador insatisfeito e desmotivado tende a produzir menos, e se dispersar com mais facilidade de seus afazeres.

Relacionando com a teoria podemos demonstrar a importância desta dimensão através da teoria dos Dois Fatores de Herzberg, que estuda os fatores que contribuem para a pesquisa de motivação conhecidos como: higiênicos (extrínsecos) e motivadores (intrínsecos). Os fatores higiênicos referem-se a necessidade de ajustar os empregados a seu ambiente, como salários, benefícios, condições de trabalho, política da empresa, *status*, segurança no trabalho e supervisão, esses fatores precisam ser pelo menos satisfatórios para não desmotivar as pessoas. Nos fatores intrínsecos menciona-se como responsabilidade, reconhecimentos, desafios, realizações e crescimentos, elementos estes responsáveis por promoverem a motivação.

Neste sentido as autoras Limongi-França e Arrellano (2002) explicitam algumas categorias que tem por objetivo avaliar a qualidade de vida no trabalho nas organizações: a remuneração justa e adequada para o empregado; segurança e salubridade do trabalho, evitando riscos à saúde; oportunidade de utilizar e desenvolver habilidades; oportunidade de progresso e segurança no emprego; integração social na organização; leis e normas sociais; trabalho e vida privado; e significado social da atividade do empregado. As autoras acrescentam que a qualidade de vida tem como meta geração de uma organização mais humanizada, com trabalhadores responsáveis, desenvolvendo suas tarefas adequadamente, e crescendo tanto em aspectos pessoais como profissionais. Para o crescimento da instituição precisa cobrar de seus

colaboradores resultados diante das metas impostas, em contra partida o colaborador precisa receber benefícios e remuneração justa, que o incentive a lutar sempre em favor da cooperativa.

5.4 SATISFAÇÃO COM A CHEFIA

Analisando as dimensões, chegamos ao estudo sobre a Satisfação com a Chefia. A partir dos dados coletados mais precisamente referente a “Percepção de como o chefe organiza o trabalho do setor”, primeira pergunta desta dimensão. Pode ser visualizado na Tabela 11 que na avaliação dos colaboradores são apontados vários indicadores, alguns em escala maior outros em menor, representados pelas colunas de frequência absoluta e frequência relativa.

Tabela 11 - Percepção de como o chefe organiza o trabalho do setor.

Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito	2	8,00%	Insatisfação
4 = indiferente	1	4,00%	Indiferença
5 = satisfeito	20	74,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	2	7,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	2	7,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

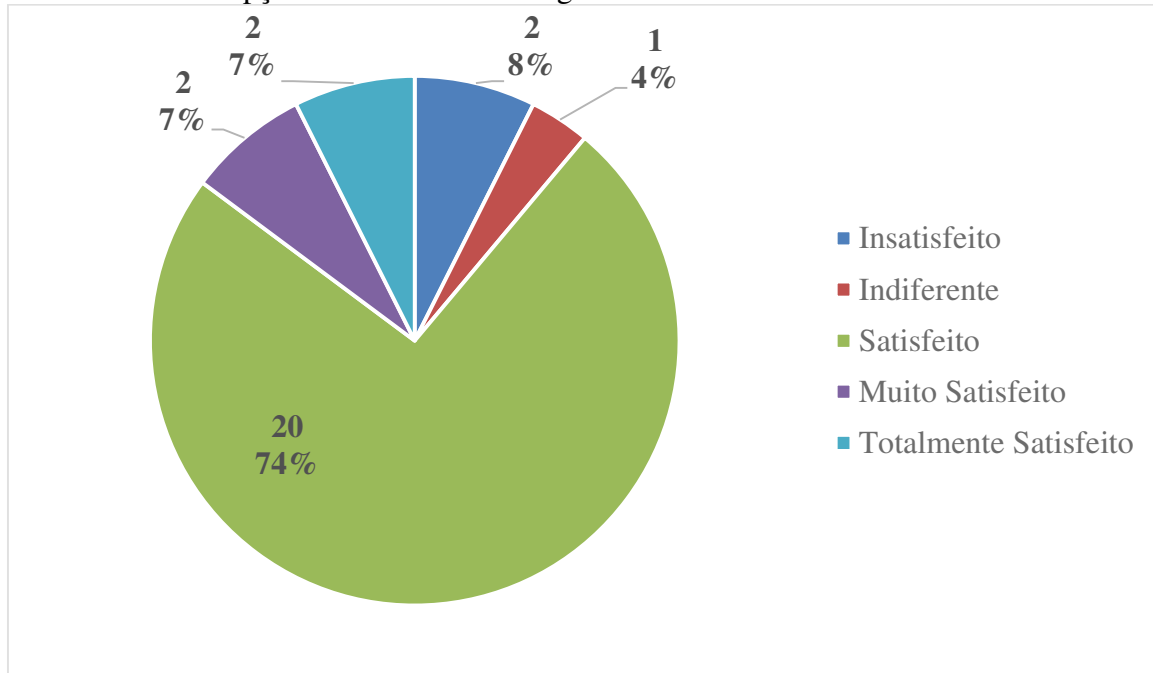
Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Examinando o Gráfico 15 é possível observar que estão igualados os índices de totalmente satisfeito, muito satisfeitos e insatisfeitos, com duas respostas para cada indicador referente a organização do chefe para o setor. Porém, constata-se que o dado mais significativo e visível, encontra-se no percentual de indivíduos satisfeitos 74% dos respondentes, totalizando vinte colaboradores, mas se abrangermos todos os indicadores positivos de totalmente satisfeitos, muito satisfeitos e os satisfeitos é totalizado 88%.

Fazendo uma comparação com o contexto, Casado (2002, p. 255) comenta que “a definição de metas claras e específicas para os trabalhadores contribui, segundo essa teoria, para a satisfação das necessidades dos indivíduos”. Metas com razoável grau de dificuldade e definidas com a participação dos empregados produzem melhores resultados, do que metas fáceis ou que foram definidas sem a participação dos envolvidos na sua consecução.

Para a maneira como o chefe organiza o trabalho na cooperativa foi considerado em sua maioria como relativamente satisfatório, isso significa que os gestores estão conseguindo gerir de forma coerente as atividades e as metas de seus subordinados, estando alinhados com as responsabilidades que o cargo exige.

Gráfico 15 - Percepção de como o chefe organiza o trabalho do setor.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Para a pergunta seguinte desta dimensão sobre a “Percepção do interesse do chefe pelo trabalho desempenhado pelo colaborador”, nota-se como na questão anterior que a grande maioria dos respondentes, dezoito pessoas, estão satisfeitas representando 67% do total, segundo a Tabela 12 abaixo.

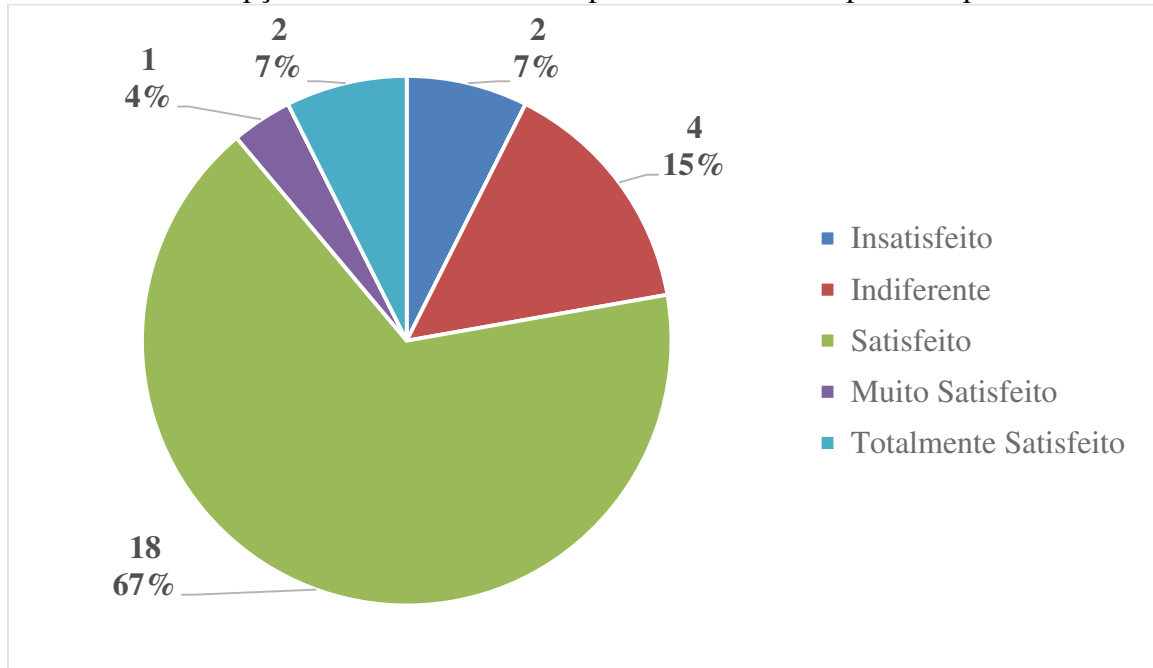
Tabela 12 - Percepção do interesse do chefe pelo trabalho desempenhado pelo colaborador.

Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito	2	7,00%	Insatisfação
4 = indiferente	4	15,00%	Indiferença
5 = satisfeito	18	67,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	1	4,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	2	7,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

Fonte: elaborado pela autora, 2017.

O que chama atenção é que mesmo em pequena quantidade, mas tem-se um aumento no índice de indiferença comparado ao gráfico anterior para 15% no que diz respeito o interesse do chefe pelo trabalho do colaborador. Para os demais itens é avaliado o pessoal insatisfeito (7%), muito satisfeito (4%) e totalmente satisfeito (7%), prevalece um percentual menor conforme observado no Gráfico 16. Um dos fatores que pode contribuir para este aspecto positivo é o acompanhamento e auxílio do gestor nas atividades que demandam maior suporte.

Gráfico 16 - Percepção do interesse do chefe pelo trabalho desempenhado pelo colaborador.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Ao analisarmos a pergunta que objetiva compreender a “percepção de entendimento entre chefe e o colaborador” pode-se observar na Tabela 13 um elevado índice positivo totalizando 89%, onde os respondentes afirmam estares totalmente satisfeitos (7%), muito satisfeitos (15%) e satisfeitos (67%), podendo ser acompanhado nas colunas todos os percentuais e quantidade das respostas, para cada grau da questão.

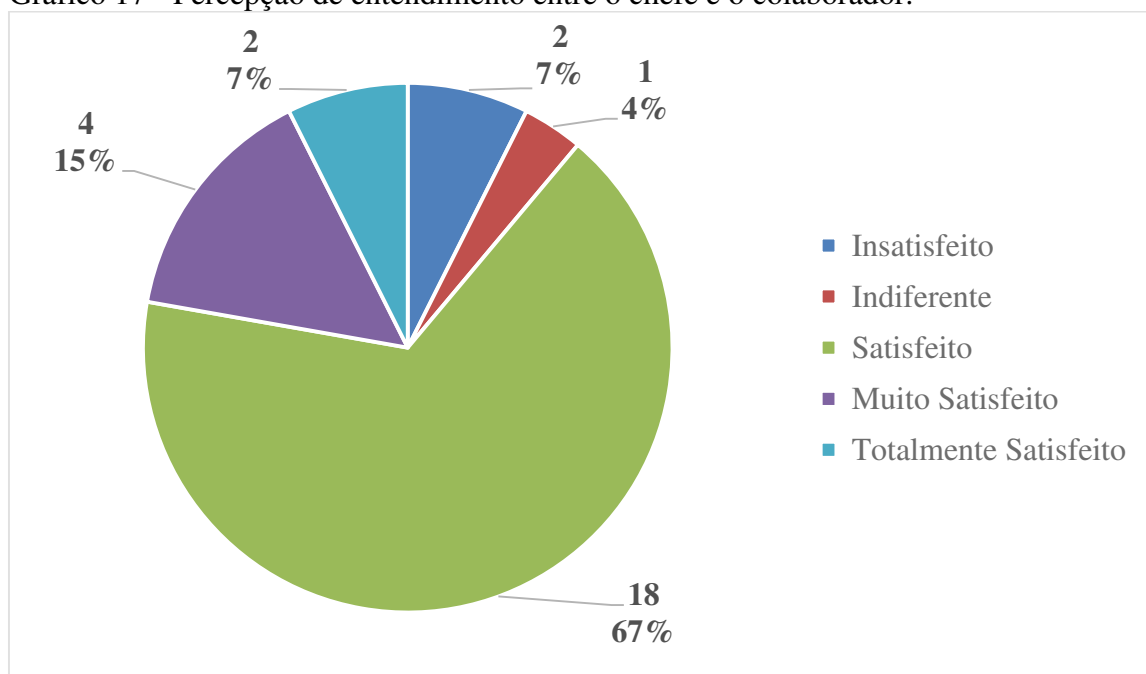
Tabela 13 - Percepção de entendimento entre o chefe e o colaborador.

Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito	2	7,00%	Insatisfação
4 = indiferente	1	4,00%	Indiferença
5 = satisfeito	18	67,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	4	15,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	2	7,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Através do Gráfico 17 tem-se como mensurar mesmo que em menor proporcionalidade que 7% dos indivíduos estão insatisfeitos e 4% que demonstra ser indiferente ao entendimento com o chefe. É perceptível que para esta pergunta são poucos os indivíduos que não se relacionam de forma amigável com seu gestor imediato, um bom entendimento entre as partes é um fator primordial para os laços de relacionamento positivo e confiabilidade.

Gráfico 17 - Percepção de entendimento entre o chefe e o colaborador.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

No que concerne “a maneira como o chefe trata o colaborador”, segundo os dados obtidos e demonstrados na Tabela 14 a seguir, registra-se um elevado grau motivacional com

relação a questão, para esta avaliação 25 indivíduos dos 27 respondentes consideram-se satisfeitos. O número de participantes satisfeitos chegou aos 78%, seguido dos indicadores de totalmente satisfeitos (7%) e muito satisfeitos (7%). O percentual mínimo ficou com quem se sente indiferente (4%) ou insatisfeito (4%) com o tratamento que a chefia lhes dá.

Tabela 14 - Percepção de como o chefe trata o colaborador.

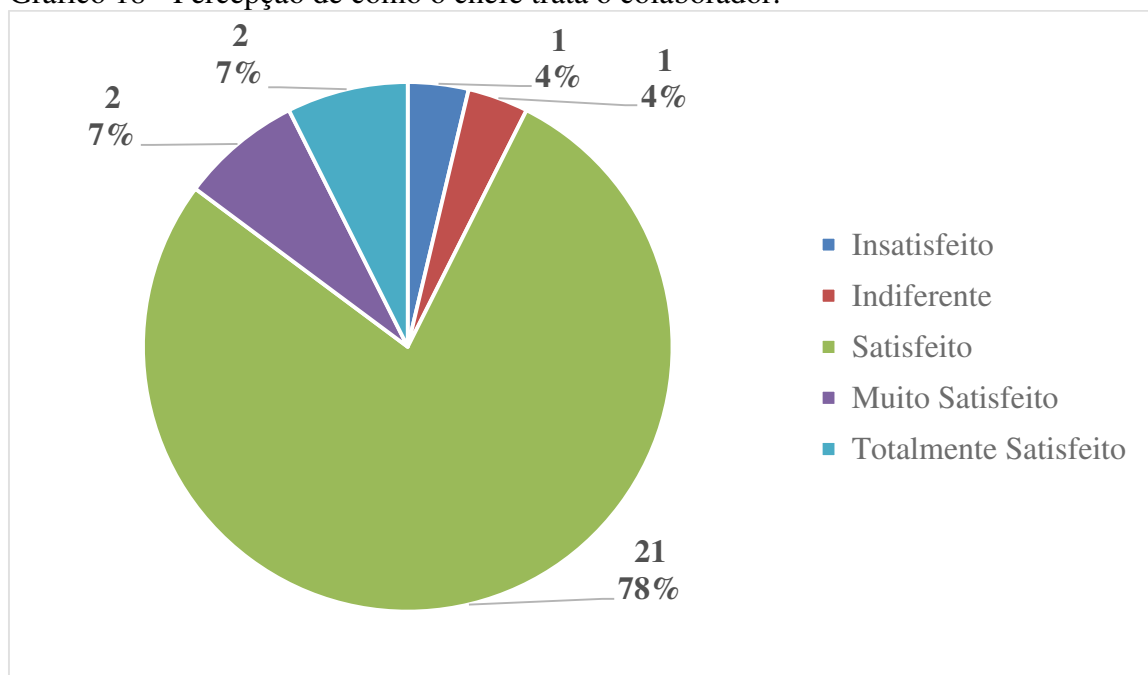
Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito	1	4,00%	Insatisfação
4 = indiferente	1	4,00%	Indiferença
5 = satisfeito	21	78,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	2	7,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	2	7,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Constata-se que nesta questão do sentimento de contentamento referente como o chefe trata o colaborador, pode estar ligado ao diálogo entre eles, aos feedbacks pela parte dos chefes, e pela participação e auxílio do chefe na orientação e realização das tarefas.

Nesta perspectiva mas na visão negativa, muitos aspectos envolvidos no ambiente de trabalho podem acarretar em um elevado nível de absenteísmo e um destes motivos está ligado a dificuldade de relacionamento com a chefia e com os colegas. Quando é negativa esta relação acaba levando o trabalhador a faltar ao serviço, pois não conseguem superar, enfrentar ou conviver com essa situação (FRANÇA, 2011).

Gráfico 18 - Percepção de como o chefe trata o colaborador.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Enfim, chegamos a última pergunta da dimensão de Satisfação com a Chefia, no que concerne a “Percepção da capacidade profissional do chefe” observando a Tabela 15, conclui-se que a predominância é de avaliação positiva para a questão. Esta avaliação da capacidade profissional da chefia, pode estar atrelada a forma como é realizado a seleção e escolha destes profissionais para desempenhar a função, normalmente são colaboradores que são promovidos por terem diferenciais e serem comprometidos com a cooperativa.

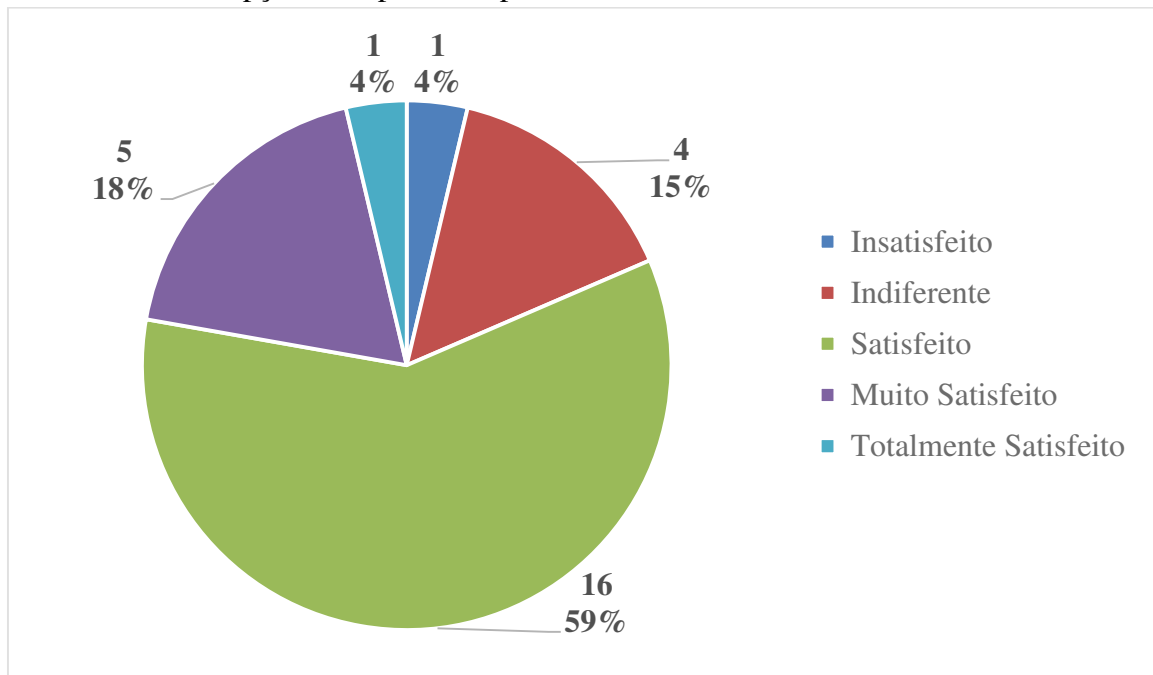
Tabela 15 - Percepção da capacidade profissional do chefe.

Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito	1	4,00%	Insatisfação
4 = indiferente	4	15,00%	Indiferença
5 = satisfeito	16	59,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	5	18,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	1	4,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Visualizado no Gráfico 19 o quesito de satisfação continua sendo o de maior percentual com 59% cerca de dezesseis respondentes e nota-se que 18% (cinco pessoas) estão muito satisfeitas com a capacidade do chefe. Mas visualiza-se que 15% dos respondentes mostra-se indiferentes a esta realidade. O grau de insatisfação e indiferença que foi apontado pelos respondentes, pode ter causas como o não reconhecimento ou aprovação em ter determinada pessoa como chefe (relativo as promoções), por ser até então um colega de trabalho.

Gráfico 19 - Percepção da capacidade profissional do chefe.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Outra questão importante levada ao diretor operacional da instituição financeira, é pertinente sua avaliação sobre a relação entre chefe e subordinado, abrangendo fatores como o entendimento entre eles, a organização das tarefas pelo chefe, na capacidade de liderança do chefe, e no interesse do chefe com o colaborador.

O diretor declara que esta relação vem melhorando consideravelmente, mas que muito ainda necessita ser ajustado. Enfatiza que os chefes precisam ouvir mais o que os colaboradores tem a dizer, dar respostas esperadas, maiores feedbacks, levar a discussão assuntos problemáticos, organizar melhor as tarefas, encontrar os reais pontos que impedem um desempenho melhor das partes. Tudo isso auxiliará para que se estabeleça uma relação cada vez maior de confiança e trabalho em equipe. Para o diretor é responsabilidade do líder mostrar que está disposto a ajudar e incentivar sua equipe a alcançar os objetivos, mostrando que os

méritos são de todos e não individuais. Ressalta que o papel do chefe é de facilitador para sua equipe, e responsável por prepara-la para atender os cooperados de maneira eficiente.

Fazendo uma comparação entre as duas visões nota-se uma discrepância entre as respostas, segundo os dados coletados e transformados nos gráficos e tabelas, visualiza-se que a maioria dos colaboradores encontram-se satisfeitos com seus líderes. São poucos os indivíduos que consideram insatisfação ou indiferença para as perguntas desta dimensão. Já na visão do diretor operacional, ele acredita que os chefes ainda precisam melhorar seu desempenho e relacionamento com seus subordinados, elencando acima ações que deveriam ser feitas para o bom relacionamento entre as partes e conseqüentemente para o alcance das metas institucionais.

Elencando o assunto da Satisfação com a Chefia e as teorias motivacionais, pegamos a Teoria do Estabelecimento de Metas, segundo Robbins (2000) são representadas por metas específicas que melhoram o desempenho; metas complexas, resultam em melhor desempenho que as metas fáceis; e o *feedback* sobre as metas que resulta em melhor desempenho. Quanto maior o retorno a pessoa obtiver sobre o grau em que estão progredindo rumo as metas, maior será seu empenho, e aceitação em metas difíceis.

Outra contribuição importante foi a teoria dos dois tipos de gerenciamento chamada de Teoria X e Teoria Y. Segundo Carvalho e Serafim (2012) na Teoria X supõem-se que os empregados preferem ser dirigidos, não buscam grandes responsabilidades, e querem segurança, ou seja, estas pessoas trabalham basicamente por dinheiro, vantagens extras e por medo de serem punidas. Enquanto os adeptos da Teoria Y, consideram que os colaboradores encaram o trabalho como fonte de satisfação, e se dedicam para almejar os melhores resultados, o desempenho baseia-se na auto-estima e realização (GIL, 2010). Ainda na perspectiva do autor, na Teoria X os gerentes tendem a trabalhar afastados de sua equipe, enquanto os da Teoria Y costumam partilhar com os subordinados as decisões a serem tomadas, e dar retorno antes de implementar quais quer mudança.

5.5 SATISFAÇÃO COM A NATUREZA DO TRABALHO

A quarta dimensão da Escala de Satisfação no Trabalho refere-se a Satisfação com a Natureza do Trabalho, nesta a primeira pergunta feita aos colaboradores da Cooperativa de Crédito diz respeito a “Percepção do colaborador quanto o seu interesse pelas tarefas”,

conforme demonstrado na Tabela 16 a seguir. Observa-se que o grau de satisfação com maior predominância é para os respondentes que consideram satisfeitos.

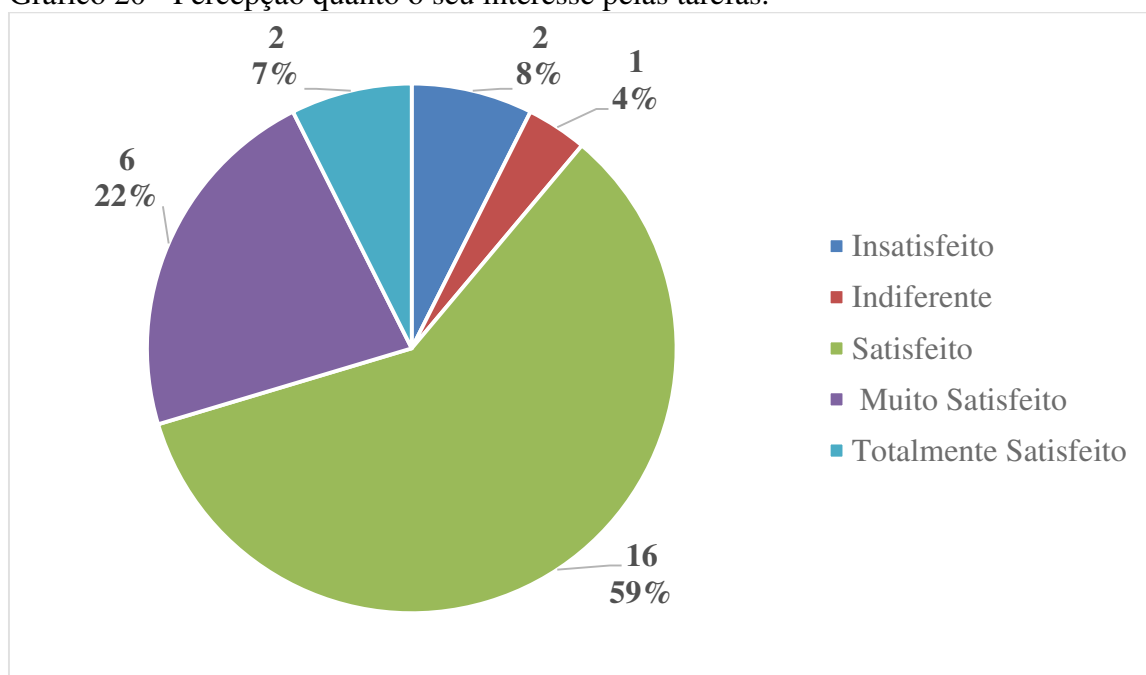
Tabela 16 - Percepção quanto o seu interesse pelas tarefas.

Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito	2	8,00%	Insatisfação
4 = indiferente	1	4,00%	Indiferença
5 = satisfeito	16	59,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	6	22,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	2	7,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Nota-se que o índice de colaboradores que julgam estarem satisfeitos chegam a 59%, cerca de dezesseis respondentes, muito satisfeitos com 22% e totalmente satisfeitos 7% somando 88% de indicadores positivos (Gráfico 20). É evidente que os indicadores positivos se sobressaem com relação aos aspectos negativos, onde o índice de pessoal insatisfeito chegou a 8% somente.

Gráfico 20 - Percepção quanto o seu interesse pelas tarefas.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Sobre a “Percepção quanto a capacidade do trabalho absorver o colaborador” outra pergunta questionada aos colaboradores da Cooperativa de Crédito, constata-se uma diversificação de opiniões entre os que consideram os indicadores insatisfeito, indiferente, satisfeito, muito satisfeito e totalmente satisfeito conforme apresentado nas colunas de frequência absoluta e relativa na Tabela 17.

Tabela 17 - Percepção quanto a capacidade do trabalho absorver o colaborador.

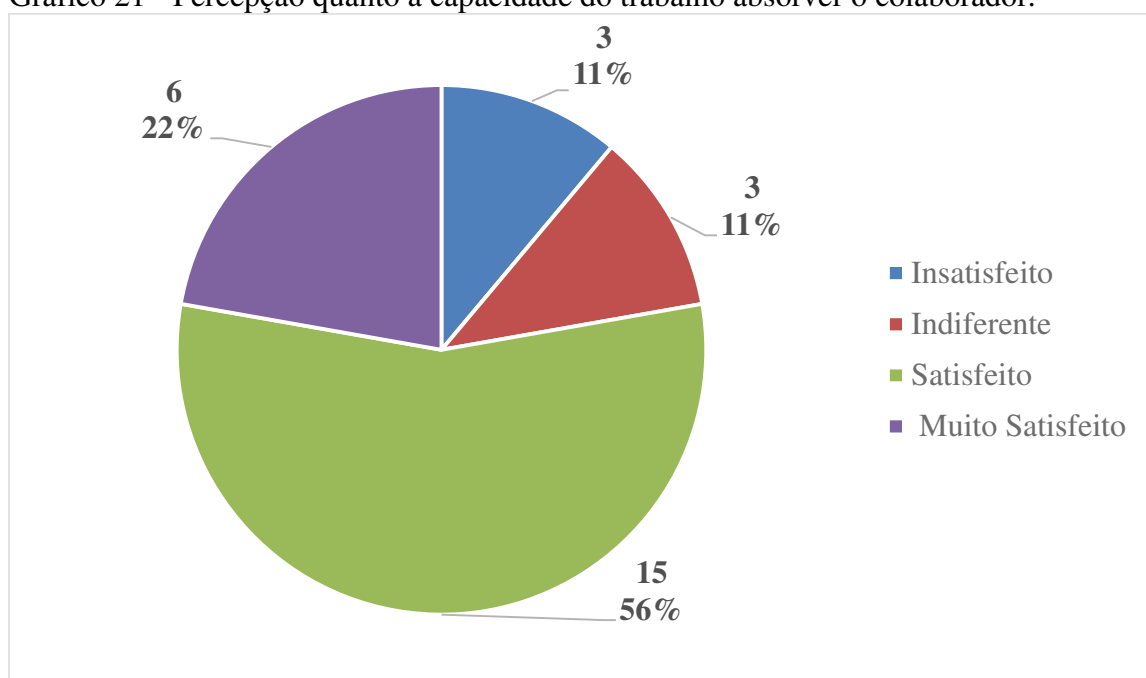
Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito	3	11,00%	Insatisfação
4 = indiferente	3	11,00%	Indiferença
5 = satisfeito	15	56,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	6	22,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito			Satisfação
Total	27	100,00%	

Fonte: elaborado pela autora, 2017.

No geral esta questão tem resposta similar a maioria das dimensões, onde o grau de satisfação prevalece, de acordo com o Gráfico 21. Neste aspecto, o maior índice remete a um estado de satisfação geral de 78%, respectivamente os graus de satisfação para 56% e muito satisfatórios para 22%. Esta positividade reflete no envolvimento e engajamento das pessoas com as tarefas destinadas a elas, e seu comprometimento com os resultados organizacionais.

Mas deve-se dar atenção a outros dois itens nesta questão de capacidade do trabalho absorver o colaborador, pois seis pessoas afirmam estarem indiferentes ou então insatisfeitas, sendo percentualmente representado por 11% cada indicador. Neste caso de insatisfação pode ser que o indivíduo não se identificou com o cargo, visto que, a maioria das pessoas tem poucos anos de trabalho na Cooperativa de Crédito.

Gráfico 21 - Percepção quanto a capacidade do trabalho absorver o colaborador.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

A próxima questão remete-se quanto a “Percepção do colaborador sobre o tipo de trabalho que realiza”, onde revelam os maiores índices positivos com cerca de vinte e cinco respondentes, como pode ser observado na Tabela 18 nas colunas de frequência absoluta e frequência relativa.

Tabela 18 - Percepção do colaborador sobre o tipo de trabalho que realiza.

Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito	1	3,00%	Insatisfação
4 = indiferente	1	4,00%	Indiferença
5 = satisfeito	20	74,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	4	15,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	1	4,00%	Satisfação

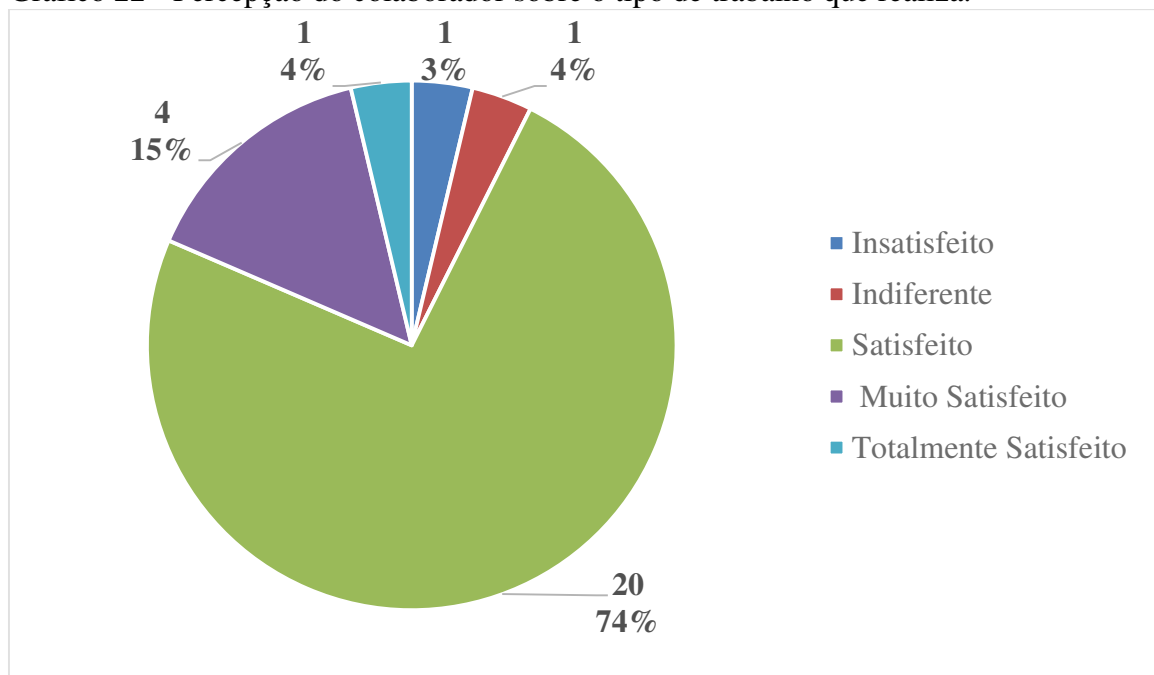
Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Ainda dentro da pergunta avaliada, os índices que mais se destacam segundo o Gráfico 23, revela que o indicador que se sobressai em relação aos demais com 74% dos respondentes é o de satisfação e em seguida o de muito satisfeito com 15%. Outros índices também foram

avaliados mais em menor significância para os resultados finais, apontando para os campos de totalmente satisfeitos (4%), indiferente (4%) e insatisfeito (3%).

O que os indivíduos procuram em seu trabalho está ligado as suas necessidades, aos valores, e aqueles elementos biológicos e psicossociais essenciais para a sobrevivência, e pelos princípios e metas sociais e pessoais que consideram bom e desejável para si e toda a sociedade (TAMAYO, 2000).

Gráfico 22 - Percepção do colaborador sobre o tipo de trabalho que realiza.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

A questão seguinte da dimensão de Satisfação com a Natureza do Trabalho, vem a ser sobre as “Preocupações exigidas pelo trabalho”, que demonstrado através da Tabela 19, processa-se uma avaliação positiva, sendo que aspectos satisfatórios revelaram 63%, equivalente a 17 respondentes.

Neste sentido para Siqueira (2008, p. 141) “o envolvimento de um indivíduo com o seu trabalho compreende o grau em que o trabalho realizado consegue prover satisfação para o indivíduo, absorvê-lo completamente enquanto realiza tarefas e ser importante para sua vida”.

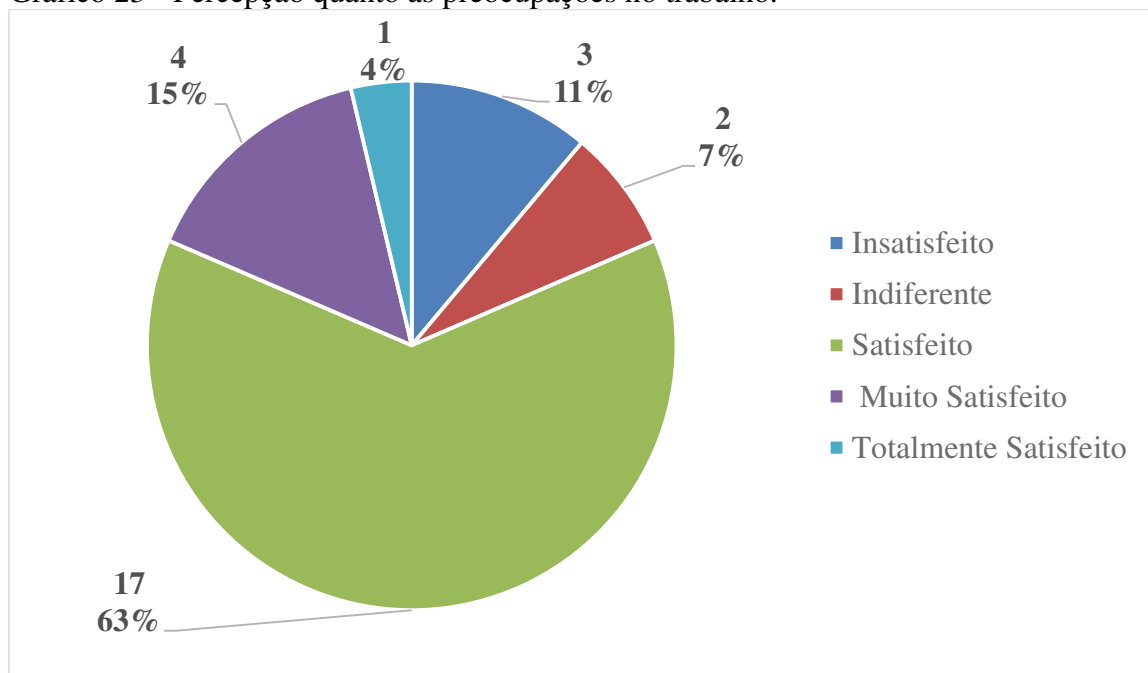
Tabela 19 - Percepção quanto as preocupações no trabalho.

Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito	3	11,00%	Insatisfação
4 = indiferente	2	7,00%	Indiferença
5 = satisfeito	17	63,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	4	15,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	1	4,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Outro dado relevante são os indivíduos que afirmam estarem muito satisfeitos cerca de 15%. Porém o maior indicador negativo desta questão, nos mostra os 11% que consideram-se insatisfeitos, e ainda um resultado não tão expressivo de 7% que dizem serem indiferentes neste quesito (Gráfico 23). A maioria das pessoas julgam a carga de preocupações plausíveis pela tarefas que realizam, certamente existem preocupações porém enquadram-se nas perspectivas dos colaboradores desde quando assumiram a vaga de trabalho na instituição financeira.

Gráfico 23 - Percepção quanto as preocupações no trabalho.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Diante do contexto de Satisfação com a Natureza do Trabalho, chegou-se a última questão desta dimensão, que envolve a “Percepção do colaborador quanto as atividades que realiza” onde revelou a maior avaliação positiva de toda esta dimensão comparada as demais perguntas, conforme pode ser analisado na Tabela 20 logo abaixo.

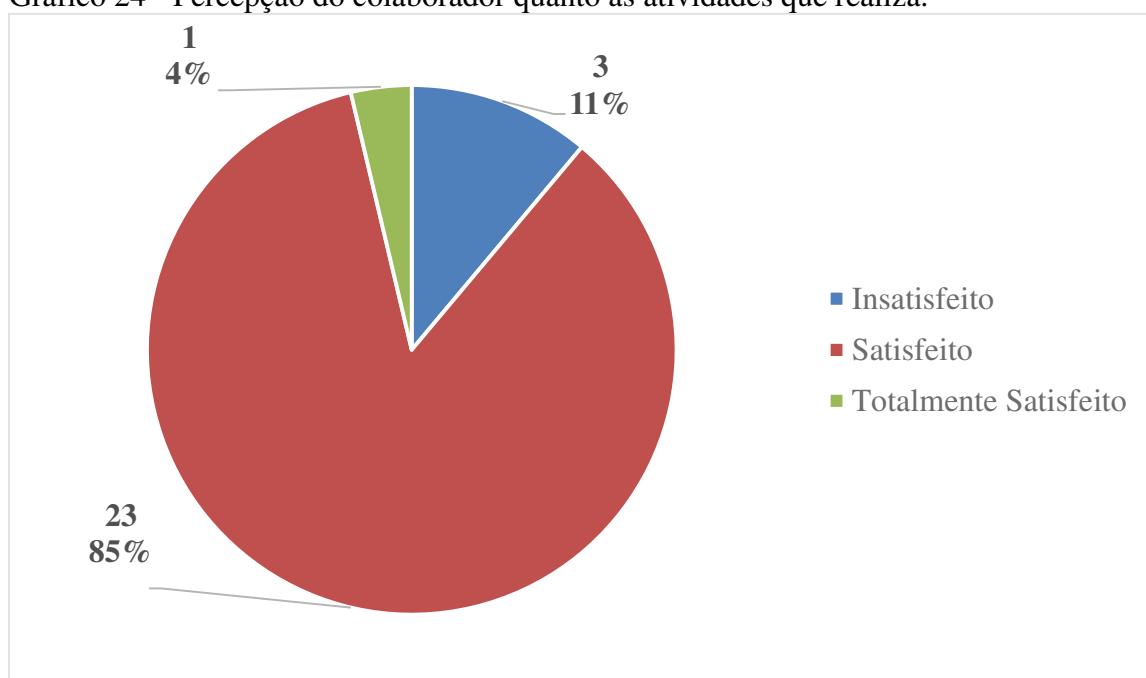
Tabela 20 - Percepção do colaborador quanto as atividades que realiza.

Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito	3	11,00%	Insatisfação
4 = indiferente			Indiferença
5 = satisfeito	23	85,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito			Satisfação
7 = totalmente satisfeito	1	4,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Nesta os respondentes afirmam, no geral, estarem satisfeitos 85% (cerca de 23 pessoas) e 4% demonstram estarem totalmente satisfeitos. Esta avaliação pode estar atrelada a vários fatores como: o ambiente propício com equipamentos, sistemas e suporte necessário para a eficácia da realização das atividades. Mas percebesse também que um menor percentual de 11% que demonstram insatisfação quanto as atividades que realizam.

Gráfico 24 - Percepção do colaborador quanto as atividades que realiza.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Para fazer a comparação com as respostas dos colaboradores sobre a Satisfação com a Natureza do Trabalho, foi perguntado ao diretor operacional como, na visão de direção, avalia-se o desempenho das tarefas executadas pelos colaboradores, levando em consideração aspectos relacionados a variedade de tarefas, capacidade dos colaboradores, grau de interesse dos colaboradores com o trabalho e oportunidade de crescimento do colaborador.

Na percepção do diretor a muito o que melhorar nesta frente. Mas ressalta que a maior parte dos problemas não estão relacionado aos colaboradores e sim aos processos que ainda são bastante desalinhados, dificultando o andamento das tarefas. Para isso a cooperativa necessita trabalhar mais fortemente na padronização dos processos realizados, e para isso frisa a importância de identificar os melhores processos e fazer com que possam ser executados em todos os postos de atendimento.

Afirma ainda que os colaboradores atendem o que a cooperativa espera em questões de capacidade profissional e interesse pelas tarefas. Complementa que existe inúmeras oportunidade de crescimento, mas que muitos colaboradores parecem não ter identificado o grande momento que está a sua frente. Conclui que a cooperativa está passando por um período de grandes mudanças em todos os setores, funções e postos de atendimento, e que tem muitos lugares disponíveis para quem deseja fazer a diferença e carreira dentro da instituição.

Analisando as respostas dos colaboradores com as perspectivas do diretor, percebe-se que ambos acreditam que a Satisfação com a Natureza do Trabalho está em um patamar positivo, onde os indivíduos compreendem suas atribuições para as atividades, e tem-se um sentimento de interesse e preocupação em desempenhar suas tarefas. Já a direção acredita na capacidade profissional de seus colaboradores e justifica que os pontos falhos diz respeito aos processos das atividades.

Associando com a teoria pode-se elencar os estudo de Siqueira (2008, p. 141) que consideram: “o envolvimento de um indivíduo com o seu trabalho compreende o grau em que o trabalho realizado consegue prover satisfações para o indivíduo, absorvê-lo completamente enquanto realiza as tarefas e ser importante para a vida”. Neste sentido a autora ainda salienta que o conceito representa um vínculo afetivo desenvolvido pelo indivíduo frente ao trabalho que realiza.

O trabalho toma bastante tempo da vida e dos esforços das pessoas, por outro lado dependem dele para sobreviver e obter sucesso pessoal. As pessoas dependem das organizações em que trabalham para atingir objetivos pessoais e individuais, enquanto as organizações dependem das pessoas para operar, produzir seus bens e serviços, atender seus clientes, competir nos mercados e atingir seus objetivos globais e estratégicos (CHIAVENATO, 2010).

5.6 SATISFAÇÃO COM AS PROMOÇÕES

A próxima e última dimensão a ser analisada sobre a Escala de Satisfação no Trabalho é a Satisfação com as Promoções, onde os respondentes tiveram que opinar também sobre cinco perguntas referente esta dimensão. A primeira pergunta é sobre “A quantia de vezes que o colaborador já foi promovido na instituição”. Conforme a Tabela 21 pode-se observar que no geral predomina a avaliação positiva onde somando os respondentes satisfeitos, muito satisfeitos e totalmente satisfeitos chegou-se a uma soma de 56%.

Tabela 21 - Percepção do nível de satisfação de quantas vezes o colaborador foi promovido.

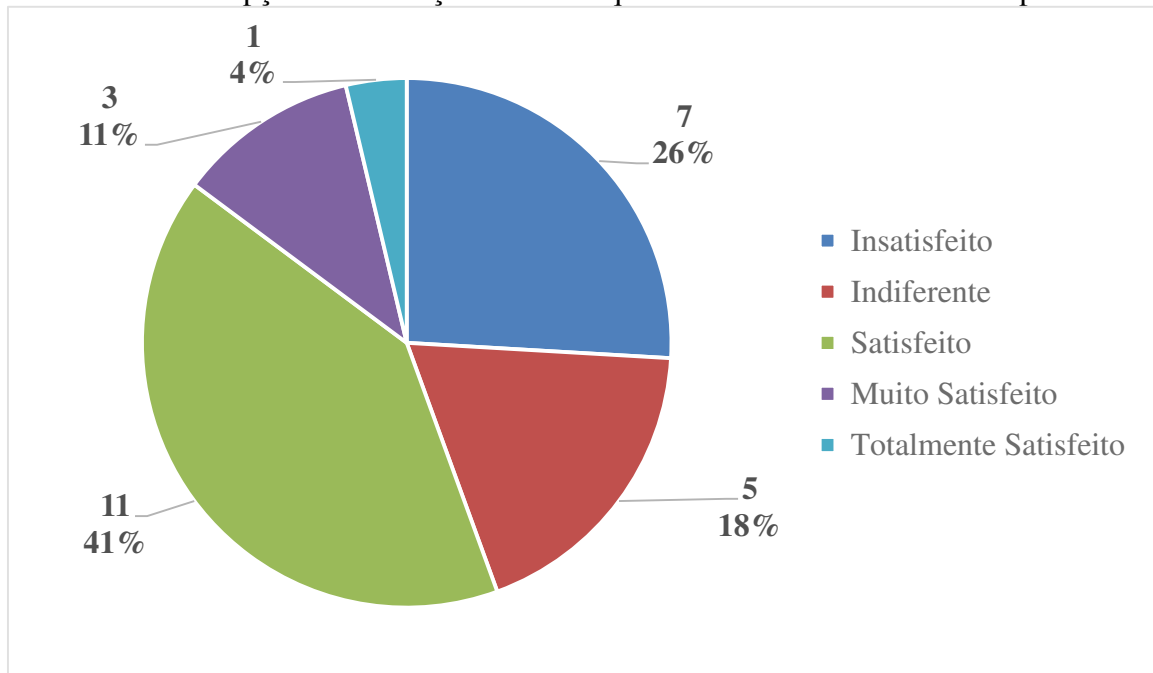
Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito	7	26,00%	Insatisfação
4 = indiferente	5	18,00%	Indiferença
5 = satisfeito	11	41,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	3	11,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	1	4,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Porém, constata-se no Gráfico 25 que uma quantidade de cinco pessoas, julgam serem indiferentes a esta questão, e também é perceptível uma quantia de 26% que encontra-se insatisfeitos com as vezes que foi promovido. Um aspecto que pode ser levado em consideração a esta avaliação de indiferença e insatisfação pode estar atrelado a quantidade de pessoas que gostariam de ter sido promovidas, mas não conseguiram por algum motivo ou não tiveram oportunidades, pois muito vai da percepção do gestor em identificar as habilidades e qualidades de seus subordinados.

Robbins e Decenzo (2004) relatam que uma das necessidades a serem supridas nos indivíduos refere-se as necessidades de autorrealização que são resultantes de crescimento, alcance de seu potencial, autorrealização, e impulso de se tornar aquilo que é capaz de ser. Os autores ainda enfatiza que se a empresa quiser motivar alguém, precisara compreender onde essa pessoa se encontra na hierarquia e focalizar na satisfação das necessidades nesse nível ou acima dele.

Gráfico 25 - Percepção de satisfação referente quantas vezes o colaborador foi promovido.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

No que tange a segunda questão desta dimensão sobre “As garantias que a instituição oferece a quem é promovido” (Tabela 22), é possível verificar novamente que o índice positivo sobressai o negativo, a média como na questão anterior continua em 56% para satisfeitos, muito satisfeitos e totalmente satisfeitos.

Tabela 22 - Percepção com relação as garantias que a instituição oferece aos promovidos.

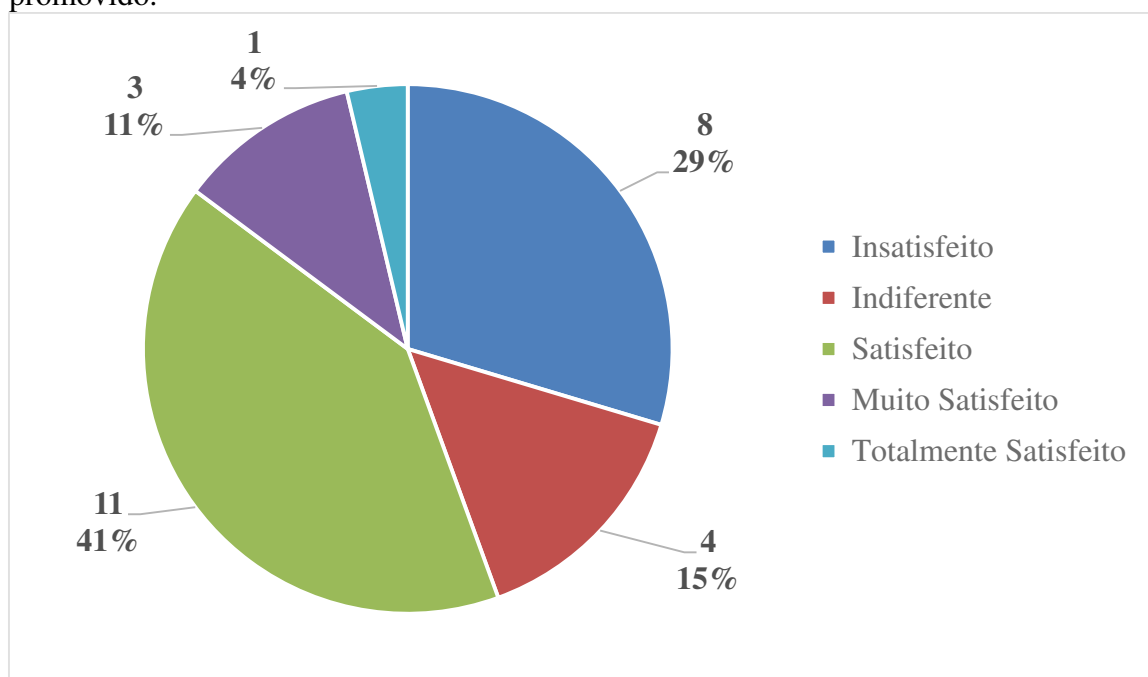
Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito	8	29,00%	Insatisfação
4 = indiferente	4	15,00%	Indiferença
5 = satisfeito	11	41,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	3	11,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	1	4,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Porém a quantia de pessoas insatisfeitas aumentou para um percentual de 29%, enquanto os colaboradores que consideram-se indiferentes estão em 15% conforme o Gráfico 26. Este aumento no grau de insatisfação pode ser explicado seguindo o raciocínio de que os gestores

quando são promovido não tem garantias de permanência no cargo, se não cumprirem as metas e terem resultados satisfatórios, são realocados para outra função ou simplesmente substituído por outro indivíduo. A pressão certamente é maior para as pessoas que tem um cargo superior, pois além da maior responsabilidade são diretamente cobrados pela direção, pelos associados e pelos colaboradores.

Gráfico 26 - Percepção com relação as garantias que a instituição oferece a quem é promovido.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Diante da “Maneira como a Cooperativa realiza as promoções” visualiza-se no Tabela 23 a predominância de aspectos negativos conforme indicado nas colunas de frequência absoluta e frequência relativa. De todas as dimensões esta foi a que revelou o maior índice de pessoas insatisfeitas chegando a 41% (onze indivíduos).

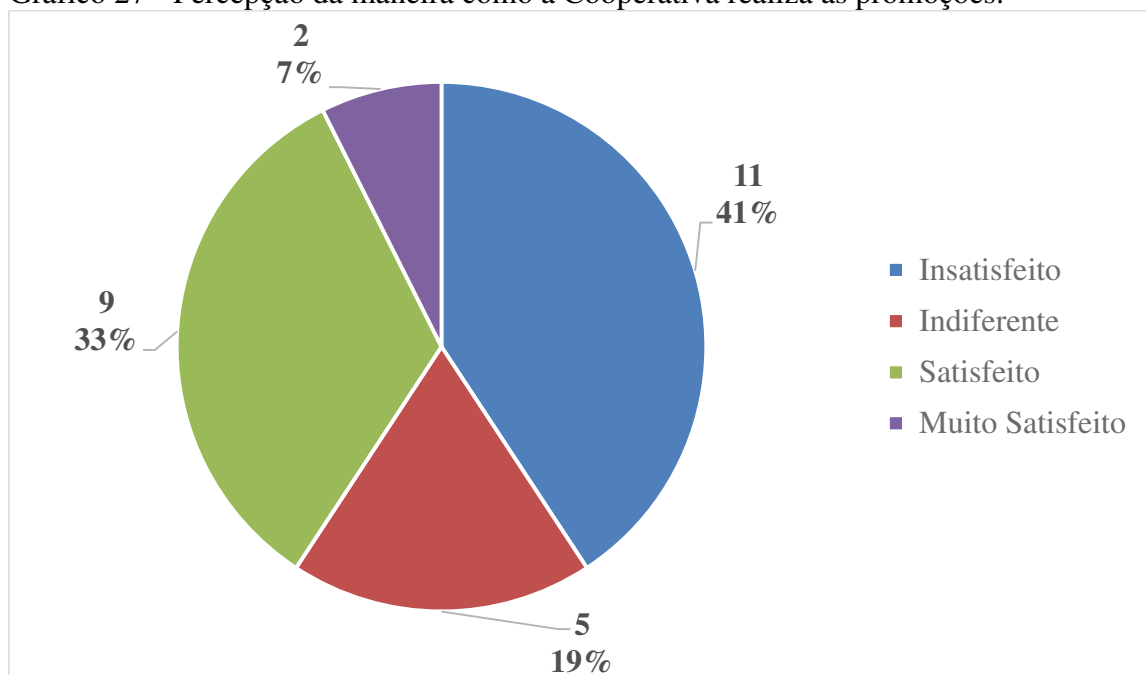
Tabela 23 - Percepção da maneira como a Cooperativa realiza as promoções.

Esala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito	11	41,00%	Insatisfação
4 = indiferente	5	19,00%	Indiferença
5 = satisfeito	9	33,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	2	7,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito			Satisfação
Total	27	100,00%	

Fonte: elaborado pela autora, 2017.

É considerável também a quantidade de respondentes que dizem serem indiferentes (19%) a esta questão, enquanto 40% são otimistas (satisfeitas e muito satisfeitas) as promoções realizadas na instituição financeira (Gráfico 27). O indicador avaliado como negativo referente a esta questão, pode ser pela forma com que são divulgadas as possibilidades de crescimento dentro da organização, muitas vezes não chega ao conhecimento de todos os indivíduos as oportunidades novas, gerando um sentimento de exclusão por parte da organização.

Gráfico 27 - Percepção da maneira como a Cooperativa realiza as promoções.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

A próxima questão traz à tona aspectos sobre “As oportunidades de ser promovido na instituição”, nota-se pela Tabela 24 que na avaliação os indicadores positivos são os com maior número de respondentes: satisfeitos (45%), muito satisfeitos (7%) e totalmente satisfeitos (7%).

Tabela 24 - Percepção das oportunidades de ser promovido na instituição.

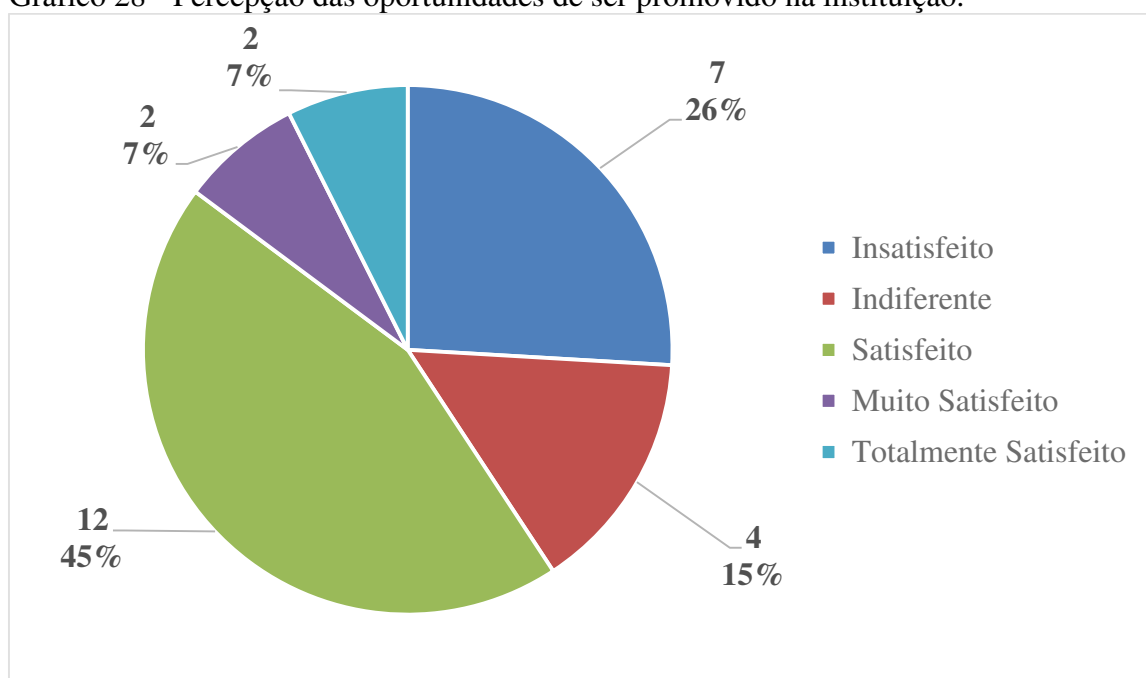
Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito	7	26,00%	Insatisfação
4 = indiferente	4	15,00%	Indiferença
5 = satisfeito	12	45,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	2	7,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	2	7,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Percebe-se ainda, que tem um significativo percentual de indivíduos que avaliam como insatisfeito esta questão representando cerca de 26% do pessoal. Na cooperativa ainda persiste 15% de colaboradores que são indiferentes a situação, como pode ser visualizado no Gráfico 28. Uma causa da insatisfação poderia ser pois os postos de atendimento estão localizados em pequenas cidades, conseqüentemente existem poucas funções diferenciadas em cada estabelecimento o que dificulta uma promoção.

Relacionando com a Teoria da Expectância para Robbins (2004, p. 212) ela “estabelece que um indivíduo tende a agir de certa maneira com base na expectativa de que o ato será seguido por um dado resultado, e da atratividade desse resultados para o indivíduo”. Para que as pessoas cresçam e se desenvolvam dentro das organizações é necessário que estejam engajadas com os princípios empresariais. O engajamento está associado as ações do trabalhador em relação aos interesses organizacionais, por elementos que compõem o vínculo subjetivo das relações de trabalho, como um sentimento de pertença, de reconhecimento e a possibilidade de realizar desejos (SIQUEIRA, 2008).

Gráfico 28 - Percepção das oportunidades de ser promovido na instituição.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Por fim, tem-se a última questão da dimensão de Satisfação com as Promoções, nesta buscou-se a avaliação dos colaboradores para a pergunta “Acerca do tempo de espera para receber uma promoção na instituição” podendo ser visualizada na Tabela 25. No que diz respeito a avaliação positiva destaca-se os que afirmam estarem satisfeitos com 33%, e 15% que consideram-se indiferentes a questão.

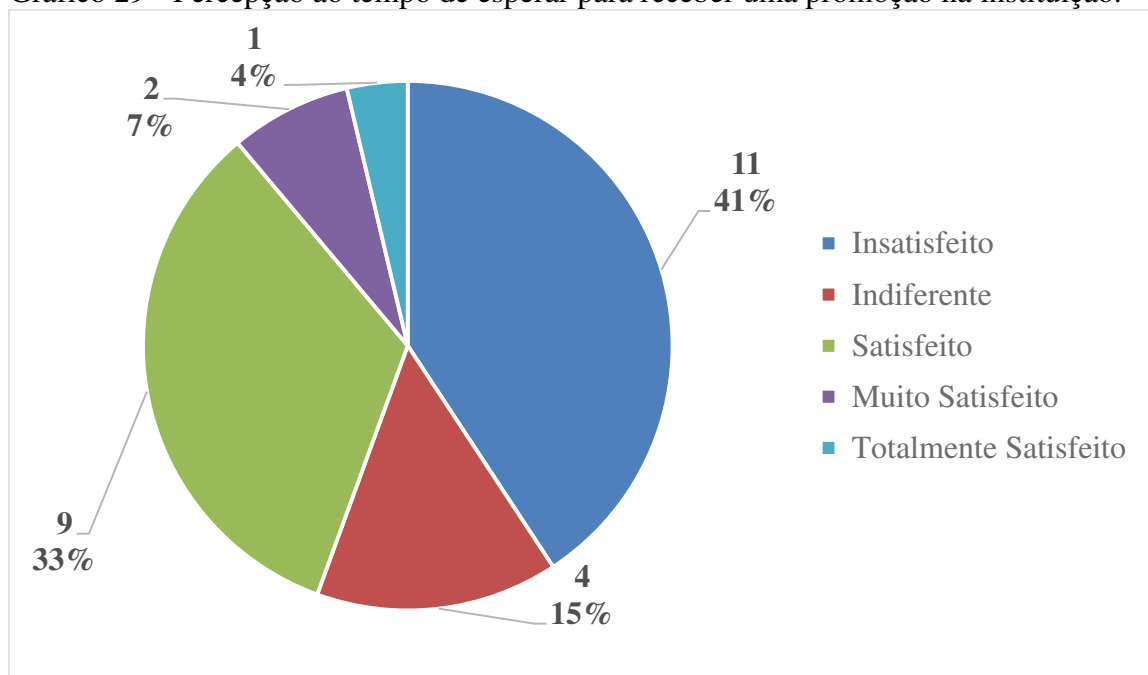
Tabela 25 - Percepção ao tempo de esperar para receber uma promoção na instituição.

Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito	11	41,00%	Insatisfação
4 = indiferente	4	15,00%	Indiferença
5 = satisfeito	9	33,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	2	7,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	1	4,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Novamente para esta questão o que prevalece é uma avaliação negativa, onde onze respondentes consideram-se insatisfeitos (41%) com a espera para receber uma promoção da instituição.

Gráfico 29 - Percepção ao tempo de esperar para receber uma promoção na instituição.



Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Relativo a última dimensão estudada da Escala de Satisfação no Trabalho (EST), a Satisfação com as Promoções, foi perguntado ao gestor operacional se ele acredita que a forma como a cooperativa realiza as promoções de pessoal são condizentes as expectativas dos colaboradores, de acordo com as oportunidades de ser promovido, tempo de espera dos colaboradores para receber promoção e chances de ser promovido mais de uma vez.

Novamente o diretor alega que sempre há espaço para melhorias. Pensando nas questões mencionadas acima, destaca a necessidade de aprimorar as habilidades de como desenvolver as pessoas por meios dos gestores, para serem mais precisos a quem se destaca, pois como está atualmente estruturado, são realizadas várias seleções internas para as diversas funções que contemplam a instituição. Caso este trabalho de desenvolvimento já seja realizado em cada posto de atendimento pelo gestor, ele acredita que as chances e oportunidades para os colaboradores que se destacam, em serem promovidos seriam maiores e mais concretas. Quanto ao tempo de espera dos colaboradores e a chance de serem promovidos mais de uma vez dentro da instituição financeira, acredita que está diretamente relacionado ao ímpeto de cada um em

buscar e fazer a diferença, ressaltando que as oportunidades existem e estão abertas a todos os colaboradores.

Fazendo um apanhado dos resultados expostos sobre esta dimensão nota-se que de todas as dimensões, foi a que mais obteve fatores de insatisfação, ficando mais visível em duas das perguntas que abarcam esta questão: a percepção da maneira como a Cooperativa realiza as promoções e sobre a percepção do colaborador ao tempo de esperar para receber uma promoção na instituição, ambas com um percentual de 41% de pessoas insatisfeitas. O diretor alega que existem várias oportunidades de crescimento na Cooperativa, talvez seja necessário avaliar a forma de divulgação, ou o método utilizado para estas promoções, visto o elevado índice de pessoas descontentes com esta realidade. Igualmente as pessoas precisam dedicar-se mais e buscar demonstrar seus diferenciais e sua capacidade profissional.

Trazendo elementos das teorias sobre esta dimensão de Satisfação com as Promoções, antigamente a ênfase era colocada nas necessidades da organização, no contexto moderno para que as empresas sejam produtivas, as pessoas devem sentir que o trabalho é adequado as suas competências e que são tratadas equitativamente, gerando um sentimento de identidade com o trabalho que fazem. As pessoas mais satisfeitas não são necessariamente as que mais produzem, porém, pessoas insatisfeitas tendem a desligar-se da empresa, ausentar-se mais frequentemente e produzir com menor qualidade. A felicidade na organização e a satisfação no trabalho são determinantes do sucesso organizacional (CHIAVENATO, 2010).

Por fim, pode-se elencar como fator importante os estudos sobre os fatores determinantes (possíveis causas) com características que envolvem as particularidades de cada indivíduo e a condição de trabalho, enquanto os correlatos (conceitos semelhantes) diz respeito ao envolvimento com o trabalho e o comprometimento organizacional, e o último referente as consequências (possíveis efeitos) que vem a ser os efeitos e as consequências para a organização como a menor rotatividade, menos falta, maior desempenho e maior produtividade (SANTOS; MOURÃO, 2011). Certamente a cooperativa conta com excelentes profissionais capacitados, como foi possível observar no grau de instrução apresentado, basta conseguir conciliar com as oportunidades de crescimento que a instituição dispõe, para que tanto colaborador como empresa consigam suprir suas necessidades e trabalhem juntas em busca dos resultados.

5.7 QUESTÕES EXPRESSIVAS

Diante de todas as respostas pode-se elencar as questões mais expressivas perguntadas aos colaboradores sobre a satisfação no trabalho, onde das 25 perguntas feitas aos colaboradores 20 apresentaram avaliação de indivíduos satisfeitos. As outras cinco perguntas ficaram entre os indivíduos que estão muito satisfeitos e aos que elegeram algumas questões como insatisfatórias.

Fazendo uma comparação com os dados mais expressivos, como o de pessoas muito satisfeitas encontrado na Tabela 2 deste trabalho referente a dimensão de satisfação com os colegas, a questão relacionada a “Percepção do tipo de amizade demonstrada pelos colegas”, onde identifica-se que 13 dos 27 respondentes estão muito satisfeitos, e analisado pela frequência relativa equivale a 48% do total.

Percepção do tipo de amizade demonstrada pelos colegas (Tabela 2)

Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito	1	4,00%	Insatisfação
4 = indiferente			Indiferença
5 = satisfeito	11	41,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	13	48,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	2	7,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

Outra pergunta que teve elevado grau de satisfação foi a da “Percepção do relacionamento com os colegas” demonstrada na Tabela 3 na dimensão de satisfação com os colegas. Igual a pergunta anterior a frequência absoluta ficou em 13 indivíduos que representam 48% dos 27 respondentes. Visualizando estes máximos de satisfação e suas dimensões percebe-se que para a avaliação com os colegas os indivíduos encontram-se satisfeitos, acrescentando com as respostas do diretor operacional, que também acredita no bom relacionamento entre as equipes.

Percepção do relacionamento com os colegas (Tabela 3).

Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito			Insatisfação
4 = indiferente			Indiferença
5 = satisfeito	12	45,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	13	48,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	2	7,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

Por outra perspectiva tem-se o extremo negativo apontado pelos colaboradores, onde notou-se através das respostas referentes a satisfação com o salário, que existem empecilhos que acabam comprometendo a avaliação de satisfação. Na pergunta sobre a “Percepção do salário comparado aos esforços no trabalho” conforme a Tabela 10, tem-se um elevado índice de indivíduos insatisfeitos cerca de 48% ou seja 13 pessoas. Pegando os dados do perfil dos colaboradores sobre o grau de instrução onde a maioria dos indivíduos possuem pós graduação (48%) e relacionar com a avaliação de insatisfação, pode-se dizer que as pessoas buscam se capacitar e em contra partida receber uma remuneração condizente com suas especializações. Muitos indivíduos podem se sentir diminuídos quando comparados aos demais colegas que não buscaram um nível mais elevado de conhecimento e recebem o mesmo salário.

Percepção do salário comparado aos esforços no trabalho (Tabela 10).

Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito	13	48,00%	Insatisfação
4 = indiferente	1	4,00%	Indiferença
5 = satisfeito	12	44,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	0	0,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	1	4,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Trazendo a segunda pergunta avaliada como insatisfatória, observa-se que está relacionada com a satisfação com as promoções, conforme Tabela 23 na questão da “Percepção da maneira como a Cooperativa realiza as promoções”. Onde a maioria 41% cerca de onze pessoas consideram-se insatisfeitas com a dimensão. Fazendo uma comparação com os dados do perfil dos colaboradores pode-se relacionar com o tempo de serviço dos indivíduos na Cooperativa de Crédito, onde a maioria dos colaboradores estão entre 1 a 3 anos trabalhando, o que pode gerar um índice de insatisfação por terem uma perspectiva de crescimento que não se concretizou até o momento.

Percepção da maneira como a Cooperativa realiza as promoções (Tabela 23).

EscaLa de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito	11	41,00%	Insatisfação
4 = indiferente	5	19,00%	Indiferença
5 = satisfeito	9	33,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	2	7,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito			Satisfação
Total	27	100,00%	

Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Por fim, tem-se na Tabela 25 a questão relacionada a “Percepção ao tempo de espera para receber uma promoção na instituição” onde 41% da população estudada encontra-se insatisfeita. Mediante a visão do diretor garante que existe sim empecilhos que devem ser tratados, porém argumenta que existem muitas oportunidades e vai do trabalhador demonstrar interesse em buscar seu diferencial e fortalecer sua carreira profissional na instituição.

Percepção ao tempo de esperar para receber uma promoção na instituição (Tabela 25).

Escala de Satisfação no Trabalho	Frequência Absoluta (FA)	Frequência Relativa (FR)	Grau de Satisfação com a dimensão
1 = totalmente insatisfeito			Insatisfação
2 = muito insatisfeito			Insatisfação
3 = insatisfeito	11	41,00%	Insatisfação
4 = indiferente	4	15,00%	Indiferença
5 = satisfeito	9	33,00%	Satisfação
6 = muito satisfeito	2	7,00%	Satisfação
7 = totalmente satisfeito	1	4,00%	Satisfação
Total	27	100,00%	

Fonte: elaborado pela autora, 2017.

Diante do exposto nota-se que as dimensões de satisfação com os colegas, com a chefia e com a natureza do trabalho encontram-se em patamar de satisfação para os colaboradores da Cooperativa de Crédito estudada, enquanto as dimensões com satisfação com o salário e com as promoções rodeiam graus de insatisfação.

Nesta perspectiva Tamayo (2000, p. 38) infere que “a satisfação no trabalho depende do grau em que coincide o que um indivíduo procura no seu trabalho com o que realmente retira dele. Na base da satisfação ou da insatisfação está a semelhança ou a discrepância entre as características da pessoa e do ambiente de trabalho”. Assim, visualiza-se que para a maioria das questões os colaboradores encontram no seu trabalho um ambiente propício e que lhe dá segurança e retorno esperado, e para as questões avaliadas negativamente a cooperativa não está conseguindo absorver as necessidade das pessoas.

Desta maneira, a área de gestão de pessoas dentre suas diversas atividades, deve ajudar a organização no desenvolvimento e a manter a qualidade de vida no trabalho, aprimorar a capacidade da empresa em adequar-se as mudanças, viabilizar políticas éticas e comportamento socialmente responsáveis, aumentar a autorrealização e a satisfação dos empregados no trabalho (BASCHIROTTO, 2009).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de todas as conceituações apresentadas torna-se evidente a importância da área de gestão de pessoas para todo tipo de organização, seja pública, privada ou do ramo cooperativista. O papel desempenhado por esta área abarca conceitos, métodos e atitudes que norteiam os processos onde os indivíduos estão inseridos, auxiliando, monitorando, controlando e desenvolvendo as competências e habilidades destas pessoas. Os indivíduos são fundamentais para toda organização, necessitam dela para suprir suas necessidades pessoais e profissionais, enquanto a organização precisa das pessoas para seu crescimento e desenvolvimento no ambiente competitivo.

Com as constantes mudanças do ambiente organizacional, os indivíduos acabam desenvolvendo percepções distintas dos aspectos que envolvem o contexto laboral. Para que o colaborador sinta-se engajado com os objetivos e metas da organização, torna-se necessário a criação de uma ligação prazerosa com o trabalho. Para isso os indivíduos e as organizações precisam compreender até que ponto as pessoas reconhecem o ambiente de trabalho, as atividades desempenhas, o convívio social, e as recompensas, como algo gratificante e satisfatório ou então diferenciações de opinião para descontentamento e insatisfação com o trabalho em si. Sendo de suma importância para os gestores compreenderem e analisarem qual o significado que o trabalho gera para sua equipe. Neste sentido Vergara (2012) ressalta que o trabalho tem um significado para cada indivíduo, e encontrar esse significado no trabalho motiva a pessoa a crescer junto com a empresa, compatibilizando seus interesses pessoais com os objetivos empresariais.

Diante disto, esta pesquisa buscou como objetivo geral analisar os fatores que influenciam o grau de satisfação no trabalho, tanto assertivamente quanto negativamente, dos colaboradores de uma Cooperativa de Crédito Catarinense. A escolha da cooperativa se deu pelo forte papel desempenhado nas regiões onde se faz presente, sendo agente de mudanças na economia e na sociedade local. Para conseguir encontrar e mensurar a resposta à esta questão, foi utilizado a Escala de Satisfação no Trabalho modelo criado e validado por Siqueira (2008). Este modelo é estruturado em cinco dimensões e cada uma contém cinco perguntas específicas sobre a: Satisfação com os Colegas, Satisfação com Salário, Satisfação com o Chefe, Satisfação com a Natureza do Trabalho e Satisfação com as Promoções. Deste modo, o objetivo geral do trabalho foi alcançado. Através dos resultados obtidos verificou-se que a maioria das dimensões demonstraram elevada positividade, sendo que algumas perguntas da Satisfação com os

Colegas chegaram ao 100% do grau de satisfação (satisfeitas, muito satisfeitas e totalmente satisfeitas). As únicas dimensões que os respondentes consideraram expressivamente insatisfatórias referem-se a Satisfação com o Salário e Satisfação com as Promoções.

Assim, o primeiro objetivo específico buscou identificar os fatores determinantes de satisfação no ambiente de trabalho dos colaboradores da cooperativa de crédito, na visão do diretor operacional. Segundo as constatações feitas pelo diretor os fatores geradores de satisfação no trabalho, inicialmente são referentes a primeira dimensão estudada, a Satisfação com os Colegas. Onde ressalta que está impregnado na cultura da empresa a contratação de indivíduos com características específicas, para que mantenham um ambiente propício para um bom relacionamento interpessoal, considera que para esta dimensão os graus de satisfação prevalecem. Outra dimensão elencada como aspectos positivos é a Satisfação com a Natureza do Trabalho, onde o diretor considera que os colaboradores atendem o que a cooperativa espera na questão de capacidade profissional e nos interesses com as tarefas, e admite que os problemas não são as pessoas ou as tarefas, mas sim muitos dos processos operacionais. Para as demais dimensões crê que existem alguns empecilhos que devem ser tratados para então conseguir gerar nos colaboradores plenos sentimento de satisfação e realização com o contexto laboral.

Sobre o segundo objetivo específico, mensurar o grau de satisfação dos colaboradores, em função dos fatores de satisfação X insatisfação, podemos elencar que da população estudada a grande maioria avaliou as questões das cinco dimensões, como satisfatórias. Das 25 perguntas sobre as dimensões que compunham o questionário, baseado na Escala de Satisfação no Trabalho (EST), vinte delas apresentaram como maior avaliação o grau de satisfação no trabalho, pode-se ainda mensurar que duas questões tiveram o maior número de avaliação para muito satisfatório. Por conseguinte, as outras três perguntas obtiveram um percentual elevado de colaboradores que consideram insatisfeitos com as colocações para aquelas inquirições.

No que refere-se o terceiro objetivo específico: verificar os fatores de satisfação e insatisfação apontados pelos colaboradores e sua representatividade no ambiente de trabalho, conforme mencionado anteriormente das vinte questões que obtiveram avaliação como satisfeito, abrangem em sua totalidade todas as perguntas das Dimensões de Satisfação com a Chefia, e Satisfação com a Natureza do Trabalho, as outras dez perguntas se dividem entre as outras dimensões. Torna-se relevante verificar mais especificamente as perguntas que obtiveram maiores respondentes tanto nos aspectos positivos como negativos. Para o quesito das duas avaliações muito positivas enquadram-se segundo os dados coletados na dimensão de Satisfação com os Colegas, as perguntas da “Percepção do tipo de amizade demonstrada pelos

colegas” que alcançaram 48% do total representando treze pessoas; e a questão da “Percepção do relacionamento com os colegas” e coincidentemente apresentam a mesma quantia de respostas 48% representado treze indivíduos. Finalmente as perguntas com grau de insatisfação mais aparente estão divididas em duas dimensões a Satisfação com o Salário que abrange uma pergunta a “Percepção do salário comparado aos esforços no trabalho” onde treze colaboradores avaliaram com negativo (48%); e a Satisfação com as Promoções que engloba os outros dois assuntos, a primeira que reflete a “Percepção da maneira como a Cooperativa realiza as promoções” sendo que 41% consideram-se insatisfeitos cerca de onze indivíduos; enquanto a próxima é sobre a “Percepção ao tempo de esperar para receber uma promoção na instituição”, onde novamente onze pessoas avaliaram negativamente, cerca de 41%.

Assim pode-se propor sugestões de melhorias em possíveis descontentamentos apontados pelos colaboradores na pesquisa realizada, como mencionado anteriormente são poucos os índices de insatisfação elencados pelos colaboradores da Cooperativa de Crédito. Isso pode ser resultado da organização fazer parte de um ramo muito importante, o cooperativismo, que é baseado em princípios e normas que assegura aos colaboradores um ambiente de trabalho voltado para cooperação e ajuda mútua. Vale ressaltar que existem pontos falhos, a instituição por sua vez, deve monitorar principalmente as dimensões com elevados índices de insatisfação, para que não se expanda para demais colaboradores esta percepção, ou então para outras dimensões da Escala de Satisfação no Trabalho. Para diminuir os agentes causadores da insatisfação algumas ações poderiam ser levadas em consideração pela instituição, como realizar treinamentos ou capacitações para preparar os indivíduos para assumir outras funções mais complexas; encontrar um meio de oportunizar a grande maioria dos colaboradores a possibilidade de crescimento profissional; especificar os quesitos e critérios necessários para cargos superiores; estímulos que incentivem os colaboradores a buscarem novas capacitações; instigar atividades fora do ambiente de trabalho para manter a interação entre as equipes; quanto a remuneração criar um tipo de benefício, para incentivo a permanência do colaborar na instituição, visto que, é pouco o tempo de trabalho da maioria das pessoas entre 1 a 3 anos; e criar convênios com estabelecimento onde a empresa é associada da Cooperativa incentivando o relacionamento entre as partes. Perante o exposto percebe-se que a Satisfação no Trabalho, está interligada com o contexto laboral dos colaboradores, como fatores que auxiliam a relação e o comprometimento da organização com o trabalhador.

Diante do exposto entende-se que os indivíduos permanecem e dedicam grande parte do seu dia ao trabalho, as organizações por sua vez necessitam que os indivíduos estejam engajados

com os objetivos e metas da empresa, na busca frenética da eficiência organizacional. Para tanto, é importante que as empresas estejam atentas ao contexto laboral de seus colaboradores, e ao quanto os indivíduos sentem-se satisfeitos por estarem trabalhando neste local. Isso abrange aspectos que geram sentimentos gratificantes ou sentimentos frustrantes, diante das atividades que desenvolvem, das pessoas com quem convivem, do chefe a quem respondem, das oportunidades de promoção e do salário que recebem todo mês.

Quando estes aspectos são mensuráveis, as instituições tem a oportunidade de avaliar e criar possíveis ações de melhoria, e tornar o ambiente laboral propulsor de sentimentos positivos, gerando o bem-estar no trabalho, e mostrando para os indivíduos que a organizações precisa e preocupa-se com eles. Em contra partida os colaboradores acabam transferindo este sentimento gratificante para os cooperados que atendem, desempenhando ao máximo suas tarefas, oportunizando novos negócios para a Cooperativa.

6.1 LIMITAÇÕES E PROPOSTAS DE ESTUDO

No decorrer do trabalho foram identificadas algumas limitações que ocorreram na fase de coleta de dados, pode-se mencionar o método utilizado de Siqueira (2008), a pesquisa buscou a utilização fidedigna de Escala de Satisfação no Trabalho (EST), porém neste mesmo contexto acaba restringindo somente aquelas perguntas, impedindo um aprofundamento em pontos específicos, ou respostas mais elaboradas com opiniões referentes ao tema.

Outra limitação previsível, é a restrição quanto ao número de questionários respondidos, impactando nos resultados pela falta de retorno de toda a população, visto que, o mesmo foi encaminhado via e-mail em documento do *Google Docs*. O período de aplicação precisou ser pré-determinado não podendo se prolongar demasiadamente, e muitos colaboradores podem não ter tido o tempo necessário para responder ou acabaram esquecendo, pois percebeu-se que nos dias que foram reenviados os e-mail (três vezes), o números de respondentes aumentava consideravelmente. Ainda a de se considerar que no período que foi aplicado o questionário, poderia ter colaboradores em férias, atestado médico, licença maternidade ou compensando horas, não abrangendo totalmente a população estudada.

Para estudos futuros nesta Cooperativa de Crédito sugere-se que sejam contemplados todos os postos de atendimento mais unidade administrativa, para verificar a realidade de toda a instituição no que abrange o estudo sobre a Satisfação no Trabalho. Podendo fazer uma separação dos respondentes entre colaboradores, gestores e direção podendo avaliar mais

precisamente quem são os indivíduos mais satisfeitos ou insatisfeitos, e suas principais causas. Torna-se importante para a organização monitorar e realizar este estudo frequentemente para averiguar se houve melhoras ou não nos graus de satisfação ou insatisfação de seus colaboradores.

REFERÊNCIAS

- ABRANTES, José. **Associativismo e Cooperativismo:** como a união de pequenos empreendedores pode gerar emprego e renda no Brasil. Rio de Janeiro: Interciência, 2004.
- BASCHIROTTO, Helena Tonon. O papel estratégico de recursos humanos. In: GIRARDI, Dante; TOSTA, Kelly Cristina Benetti Tonani; PACHECO, Andressa Sasaki Vasques (org.). **Gestão de recursos humanos:** teoria e casos práticos. Florianópolis: Pandion, 2009. v. 2, pág. 43 - 63.
- BICHUETTI, José Luiz. **Gestão de Pessoas não é com o RH.** São Paulo: Lafonte, 2011.
- BRANDÃO, Cristiane do Nascimento Brandão; REYES JUNIOR, Edgar. **A relação entre cultura organizacional e satisfação no trabalho em IES na Amazônia:** um estudo de caso. Revista de Administração de Roraima - RARR, Ed 1, Vol1, p. 35-46, 2º Sem - Boa Vista, 2011. Disponível em: <<http://revista.ufr.br/adminrr/article/view/577/602.pdf>>. Acesso em: 07 out. 2016.
- CANTON, Neivor. **Desenvolvimento e cooperativismo.** 1. ed. Chapecó: Arcus, 2009.
- CAPES. **Periódicos:** missão e objetivos. Disponível em: <http://www.periodicos.capes.gov.br/index.php?option=com_pcontent&view=pcontent&alias=missao-objetivos&Itemid=102>. Acesso em: 15 nov. 2016.
- CARVALHO, Antonio Vieira de; SERAFIM, Oziléa Clean Gomes. **Administração de recursos humanos.** São Paulo: Cengage Learning, 2012.
- CASADO, Tânia. **O indivíduo e o grupo:** a chave do desenvolvimento. In: LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina et al. As pessoas na organização. 13 ed. São Paulo: Editora Gente, 2002. p. 235-246.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas:** o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- CRÚZIO, Helnon de Oliveira. **Como organizar e administrar uma cooperativa:** uma alternativa para o desemprego. 4 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.
- DMITRUK, Hilda Beatriz. **Cadernos metodológicos:** diretrizes do trabalho científico. Chapecó: Argos, 2004.
- DUTRA, Joel Souza. **Gestão de pessoas:** modelo, processo, tendência e perspectivas. São Paulo: Atlas, 2011.
- FERREIRA, Mário César; MENDES, Ana Magnólia Bezerra. Contexto de trabalho. In: SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias (org.). **Medidas do comportamento organizacional:** ferramentas do diagnóstico e de gestão (2ª ed.). Porto Alegre: Artmed, 2008. Cap. 6, p.111-123.

FLICK, Uwe. **Introdução a pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FONTAINHA, Fernando; HARTMANN, Ivar; CORRÊA, Ana Maria Macedo; ALVES, Camila; PITASSE, Katarina. **Metodologia da Pesquisa**. Fundação Getúlio Vargas, 2013.

Disponível em:

<http://diretorio.fgv.br/sites/diretorio.fgv.br/files/u100/tcc_metodologia_de_pesquisa_20132.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2017.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Práticas de recursos humanos: Conceitos, Ferramentas e Procedimentos**. 1. Ed. São Paulo: Atlas, 2011.

FREIRE, Patrícia de Sá. **Aumente a qualidade e quantidade de suas publicações científicas: Manual para elaboração de projeto e artigos científicos**. 1.Ed. Curitiba: CRV, 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2011.

GOEDERT, Lúcia Maria; CARDOSO, Rafael Soares. A contribuição do líder e de sua equipe para a gestão do conhecimento. In: GIRARDI, Dante; TOSTA, Kelly Cristina Benetti Tonani; PACHECO, Andressa Sasaki Vasques (org.). **Gestão de recursos humanos: teoria e casos práticos**. Florianópolis: Pandion, 2009. v. 2, pág. 95 – 121.

GONDIM, Sônia Maria Guedes; SILVA, Narbal. In: ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt (org). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil** (2ª ed.). Porto Alegre: Artmed, 2004. Cap. 4, p.145-176.

GONDIM, Sônia Maria Guedes; SIQUEIRA, Mirlene Maria Maatias. In: ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt (org). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil** (2ª ed.). Porto Alegre: Artmed, 2004. Cap. 6, p.206-236.

LIMONGINI-FRANÇA, Ana Cristina; ARELLANO, Eliete Bernal. **Qualidade de vida no trabalho**. In: Vários autores. **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora gente, 2002.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: foco na decisão**. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

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

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico**. 14. Ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

MARTINS, Maria do Carmo Fernandes. Clima Organizacional. In: SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias (org.). **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas do diagnóstico e de gestão**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2008. cap. 02, p. 29-39.

MEDEIROS, Elisa Girardi. **Análise de qualidade de vida no trabalho: um estudo de Caso na Área da Construção Civil**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2002. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/3048/000330877.pdf?sequence=>>. Acesso em: 27 out.2016.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Manual de gestão das cooperativas: uma abordagem prática**. São Paulo: Atlas, 2011.

OLIVEIRA, Daniele De; CARVALHO, Roberto José; ROSA, Adriano Carlos Moraes. **Clima organizacional: Fator de satisfação no trabalho e resultados eficazes na organização**. Disponível em: < <http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/37116504.pdf> >. Acesso em: 07 out. 2016.

ORENGO, Virginia; José M., PEIRÓ; SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. Bem-estar no trabalho. In: SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias (org.). **Novas medidas do comportamento organizacional**. Porto Alegre: Artmed, 2014. cap. 03, p. 39-51.

PINHEIRO, Marcos Antonio Henriques. **Cooperativas de Crédito história da evolução normativa no Brasil**. Banco central do Brasil. Brasília, 2008.

ROBBINS, Stephen Paul. **Administração: mudanças e perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2000.

ROBBINS, Stephen Paul; DECENZO, David A. **Fundamentos da administração: conceitos essenciais e aplicações**. 4. Ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

SANTOS, José Ricardo Vieira Silva dos; MOURÃO, Luciana. **Impacto do treinamento como variável preditora da satisfação com o trabalho**. R. Adm., São Paulo, v.46, n.3, p.305-318, jul./ago./set. 2011. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0080210716302072.pdf>>. Acesso em: 07 out. 2016.

SCHMIDT, Derli. PERIUS, Vergílio. **Cooperativismo e cooperativa**. In: CATTANI, Antonio David. A outra economia. Porto Alegre: veraz editores, 2003.

SEVERINO. Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Daysi Barbosa. **A influência da liderança e os valores pessoais nas respostas afetivas de membros de equipes de trabalho**. Dissertação de Mestrado em Psicologia. Universidade de Brasília. 2006. Disponível em: http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/2156/1/2006_Daisy%20Barbosa%20Silva.pdf>. Acesso em: 19 jan. 2017.

SILVA, Narbal; TOLFO, Suzana da Rosa. **Trabalho Significativo e Felicidade Humana: Explorando Aproximações**. Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, 12(3) set-dez 2012. PP. 341-354. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572012000300008>. Acesso em: 18 jan. 2017.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; PADOVAM, Valquiria Aparecida Rossi. **Bases de Bem-Estar Subjetivo, Bem-Estar Psicológico e Bem-Estar no Trabalho**. Psicologia: Teoria e Pesquisa. 2008, Vol. 24, n. 2, PP. 201-209. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v24n2/09>>. Acesso em 18 out. 2016.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. Satisfação no trabalho. In: SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias (org.). **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas do diagnóstico e de gestão**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2008. cap. 16, p. 225-274.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; *et al.* **Medidas do Comportamento Organizacional: Ferramentas de Diagnóstico e de Gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; GOMIDE JUNIOR, Sinésio. In: ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt (org). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil** (2ª ed.). Porto Alegre: Artmed, 2004. Cap. 9, p.300-330.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; MARTINS, Maria do Carmo Fernandes; SOUZA, Warton da Silva. Capital Psicológico no trabalho. In: SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias (org.). **Novas Medidas do comportamento organizacional**. Porto Alegre: Artmed, 2014. Cap. 5, p.65-78.

TAMAYO, Alvaro. **Prioridades axiológicas e satisfação no trabalho**. São Paulo. Revista de Administração v.35. n.2. p.37-47 abril e jun. 2000.

THIOLLENT, M. **Crítica metodológica, investigação social e enquete operária**. São Paulo: Polis, 1980.

TOLEDO; Geraldo L.; OVALLE, Ivo I. **Estatística Básica**. São Paulo: Atlas, 2010.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de Pessoas**. 11. Ed. São Paulo: Atlas, 2012.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

WAGNER, Jhon A.; HOLLENBECK, Jhon R. **Comportamento organizacional: criando vantagem competitiva**. 2. Ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

ZAMBERLAN; Luciano (org.) et al. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas**. Ijuí: Ed. Unijuí, 2014.

ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt (org). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil** (2ª ed.). Porto Alegre: Artmed, 2004.

APÊNDICE I- TERMO DE CONSENTIMENTO

AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS COLABORADORES DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO CATARINENSE

Prezado Colaborador (a),

Você está convidado(a) a participar da pesquisa “Avaliação do Nível de Satisfação no Trabalho dos Colaboradores de uma Cooperativa de Crédito Catarinense”, coordenado pela Profª Drª Kelly Cristina Benetti Tonani Tosta. O referido estudo compõe o meu Trabalho de Conclusão de Curso para a obtenção do título de bacharel em Administração pela Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), campus Chapecó. A aplicação da pesquisa foi aprovada pela direção.

O objetivo central do estudo é analisar quais fatores que influenciam o grau de satisfação no trabalho, tanto assertivamente quanto negativamente, dos colaboradores de uma Cooperativa de Crédito Catarinense. Sua participação não é obrigatória e você tem plena autonomia para decidir se quer ou não participar. Você não receberá remuneração e nenhum tipo de recompensa nesta pesquisa, sendo voluntária sua cooperação.

A participação consistirá em responder um questionário. As informações obtidas durante essa pesquisa serão analisadas de modo coletivo e é assegurado o sigilo sobre sua participação, em nenhum momento do questionário será perguntado questões que divulguem sua função ou identidade, preservando ao máximo a imagem do colaborador.

Logo abaixo constam e-mail e telefone da pesquisadora. Com eles, você pode tirar dúvidas sobre sua participação, agora ou a qualquer momento.

Caso tenha interesse em participar da pesquisa, favor assinalar o campo abaixo “Sim, estou ciente e desejo participar”, passando desta forma para a próxima tela onde estarão as perguntas a serem respondidas. Do contrário, caso não queira fazer parte do referido estudo, favor assinalar o campo “Não desejo participar”.

Desde já agradeço a sua colaboração!

Chapecó- SC, abril de 2017

Roseli Manto

Graduanda em Administração pela UFFS, campus Chapecó.

Contato Tel: (49) 999697424

E-mail: ro.manto@hotmail.com

Você aceita participar da pesquisa?

Sim, estou ciente e aceito participar.

Não desejo participar.

APÊNDICE II – Questionário aplicado aos colaboradores da Cooperativa de Crédito

Seguindo o modelo de questionário da autora SIQUEIRA (2008) da Escala de Satisfação no Trabalho (EST). Onde as frases são sobre aspectos do trabalho atual e o colaborador precisa indicar o quanto sente-se satisfeito ou insatisfeito.

QUESTIONÁRIO APLICADO AOS COLABORADORES

Olá!

Este questionário tem o objetivo de identificar o grau de Satisfação no Trabalho dos colaboradores de uma Cooperativa de Crédito Catarinense. As frases abaixo referem-se ao seu trabalho atual. Indique o seu grau de satisfação para cada um dos aspectos abordados assinalando a opção que melhor reflete a sua opinião em relação ao seu ambiente laboral.

Gênero?

- () Masculino
- () Feminino

Faixa etária?

- () Até 18 anos
- () Entre 19 a 24 anos
- () Entre 25 a 34 anos
- () Entre 35 a 44 anos
- () Entre 45 a 55 anos
- () 55 anos ou mais

Seu grau de instrução?

- () Ensino médio incompleto
- () Ensino médio completo
- () Ensino superior incompleto
- () Ensino superior completo
- () Pós-graduação

Quantos anos trabalha na Cooperativa?

- Menos de 1 ano
- De 1 a 3 anos
- De 3 a 5 anos
- De 5 a 10 anos
- De 10 a 20 anos
- Mais de 20 anos

1- Com relação ao espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho, sinto-me...

- Totalmente insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

2- Em relação ao modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor, sinto-me...

- Totalmente insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

3- Em relação ao número de vezes que já fui promovido nesta instituição, sinto-me...

- Totalmente insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito

- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

4- Em relação as garantias que a instituição oferece a quem é promovido, sinto-me...

- Totalmente insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

5- Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho, sinto-me...

- Totalmente insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

6- Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim, sinto-me...

- Totalmente insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

7- Em relação ao grau de interesse que minhas tarefas me despertam, sinto-me...

- Totalmente insatisfeito
- Muito insatisfeito

- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

8- Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional, sinto-me...

- Totalmente insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

9- Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho, sinto-me...

- Totalmente insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

10- Com a maneira como esta instituição realiza as promoções de seu pessoal, sinto-me...

- Totalmente insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

11- Com a capacidade de meu trabalho absorver-me, sinto-me...

- Totalmente insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

12- Em relação ao meu salário comparado ao custo de vida, sinto-me...

- Totalmente insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

13- Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço, sinto-me...

- Totalmente insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

14- Com a maneira como me relaciono com meus colegas de trabalho, sinto-me...

- Totalmente insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito

- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

15- Em relação a quantia em dinheiro que eu recebo desta instituição ao final de cada mês, sinto-me...

- Totalmente insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

16- Com as oportunidades de ser promovido nesta instituição, sinto-me...

- Totalmente insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

17- Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho, sinto-me...

- Totalmente insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

18- Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho, sinto-me...

- Totalmente insatisfeito

- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

19- Com o entendimento entre eu e meu chefe, sinto-me...

- Totalmente insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

20- Com relação ao tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta instituição, sinto-me...

- Totalmente insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

21- Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho, sinto-me...

- Totalmente insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito Satisfeito

Totalmente Satisfeito

22- Com a maneira como meu chefe me trata, sinto-me...

Totalmente insatisfeito

Muito insatisfeito

Insatisfeito

Indiferente

Satisfeito

Muito Satisfeito

Totalmente Satisfeito

23- Com a variedade de tarefas que realizo, sinto-me...

Totalmente insatisfeito

Muito insatisfeito

Insatisfeito

Indiferente

Satisfeito

Muito Satisfeito

Totalmente Satisfeito

24- Com a confiança que posso ter em meus colegas de trabalho, sinto-me...

Totalmente insatisfeito

Muito insatisfeito

Insatisfeito

Indiferente

Satisfeito

Muito Satisfeito

Totalmente Satisfeito

25- Com a capacidade profissional do meu chefe, sinto-me...

Totalmente insatisfeito

Muito insatisfeito

Insatisfeito

- Indiferente
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

APÊNDICE III - Entrevista aplicada junto ao diretor operacional da cooperativa**ENTREVISTA APLICADA AO DIRETOR OPERACIONAL**

1. Como você avalia a relação entre os colaboradores no ambiente de trabalho?

Relacionado:

- Os quesitos de colaboração nas atividades;
- Relacionamento interpessoal, e;
- No grau de confiança que demonstram entre eles.

2. Como você avalia o grau de contentamento dos colaboradores em relação ao salário que recebem? Relacionado:

- Aos esforços dedicados ao trabalho e custo de vida;
- Capacidade profissional dos colaboradores, e;
- Comparado com o quanto trabalham.

3. Como você avalia a relação dos chefes e seus subordinados? Relacionado:

- Ao entendimento entre eles;
- Organização das tarefas;
- Capacidade profissional do chefe em liderança, e; interesse com o colaborador.

4. Como você avalia o desempenho nas tarefas executadas pelos colaboradores?

Relacionado:

- Com relação a variedade de tarefas e a capacidade dos colaboradores;
- Grau de interesse dos colaboradores com o trabalho, e;
- As oportunidades de crescimento de cargo.

5. Você acredita que a maneira como a cooperativa realiza as promoções de pessoal são condizente com as expectativas dos colaboradores? Relacionado:

- As oportunidade de ser promovido;
- Tempo de espera dos colaboradores para receber um promoção, e;
- Chances de ser promovido mais de uma vez.