



UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
CAMPUS – CERRO LARGO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO – BACHARELADO

ALEX PINHEIRO DO NASCIMENTO

SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO NA ASSOCIAÇÃO HOSPITALAR
ROQUE GONZALES DE CAIBATÉ/RS

CERRO LARGO
2015

ALEX PINHEIRO DO NASCIMENTO

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO NA ASSOCIAÇÃO HOSPITALAR
ROQUE GONZALES DE CAIBATÉ/RS**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado como requisito pra obtenção de grau em Bacharel em Administração, da Universidade Federal da Fronteira Sul – *Campus* Cerro Largo/RS.

Orientador: Prof. Me. Rodrigo Prante Dill

CERRO LARGO

2015

DGI/DGCI - Divisão de Gestão de Conhecimento e Inovação

Nascimento, Alex Pinheiro do
SATISFAÇÃO NO TRABALHO : UM ESTUDO NA ASSOCIAÇÃO
HOSPITALAR ROQUE GONZALES DE CAIBATÉ/RS / Alex Pinheiro
do Nascimento. -- 2015.
73 f.:il.

Orientador: Me. Rodrigo Prante Dill .
Trabalho de conclusão de curso (graduação) -
Universidade Federal da Fronteira Sul, Curso de
Administração , Cerro Largo, RS, 2015.

1. Satisfação com os colegas de trabalho. 2.
Satisfação com o salário. 3. Satisfação com a chefia .
4. Satisfação com a natureza do Trabalho. 5.
Satisfação com as promoções . I. , Me. Rodrigo Prante
Dill , orient. II. Universidade Federal da Fronteira
Sul. III. Título.

ALEX PINHEIRO DO NASCIMENTO

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO NA ASSOCIAÇÃO HOSPITALAR
ROQUE GONZALES DE CAIBATÉ/RS**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado como requisito para obtenção de grau em Bacharel em Administração, da Universidade Federal da Fronteira Sul – *Campus Cerro Largo/RS*.

Orientador: Prof. Me. Rodrigo Prante Dill

Este trabalho de conclusão de curso foi defendido e aprovado pela banca em:

25/11/2015

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Rodrigo Prante Dill - Orientador

Profa. Me. Angelita Luiza Gullich Scherer

Profa. Dra Monize Samara Visentini

Dedico este trabalho especialmente aos meus pais, Amarante Batista do Nascimento e Noeli Pinheiro do Nascimento e ainda a Mariely Fengler, pois estas pessoas são muito importantes na minha vida e não mediram esforços para me dar apoio e força nos momentos que precisei.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pela oportunidade de estar concluindo uma formação Acadêmica, a minha família que sempre me incentivou a nunca desistir dos meus sonhos e ter confiado em mim. Aos colegas e amigos pela amizade, companheirismo e ajuda. Agradeço a todos os professores que fizeram parte da minha graduação pelos ensinamentos repassados. Em especial ao professor Me. Rodrigo Prante Dill, orientador deste trabalho, que sempre esteve à disposição quando solicitado, sempre auxiliando no que foi necessário para conclusão deste trabalho. Agradecer ao Sr. Valdir Velozo o atual Presidente do Hospital Roque Gonzales pela aceitação da realização da pesquisa, assim como a Sra. Ivanêz Lauermann, responsável pela parte Administrativa do Hospital, pela ótima recepção e ajuda na concretização de minha pesquisa, além dos colaboradores do Hospital que se dispuseram a participar da pesquisa. A todos meu muito obrigado.

RESUMO

Diante da crescente necessidade da valorização do trabalhador nas organizações como ser humano e pessoa que agrega valor à instituição, a pesquisa vem apresentar a importância de a organização valorizar, cuidar e ajudar seu funcionário a se desenvolver, destacando a importância de a instituição dar atenção a esta vertente como forma de troca, levando os funcionários a também valorizarem seu trabalho e a organização na qual trabalham. O estudo analisou a satisfação no trabalho dos funcionários da Associação Hospitalar Roque Gonzales de Caibaté/RS, baseado em cinco variáveis da satisfação no trabalho conforme Siqueira (2008) propõe: a satisfação com os colegas de trabalho, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções. Para tanto, foi realizada uma pesquisa exploratória descritiva, com abordagem qualitativa, que visou diagnosticar o nível de satisfação desses funcionários através da Escala de Satisfação no Trabalho – EST feita por Siqueira (2008). Para interpretação dos resultados usou a escala multidimensional conforme Siqueira (2008) sendo que os resultados devem ficar entre 1 e 7, assim valores entre 5 e 7 tendem a indicar satisfação, por outro lado, valores entre 1 e 3,9 tendem a sinalizar insatisfação, enquanto valores entre 4 e 4,9 informam um estado de indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito. Sendo assim o presente estudo demonstrou que os funcionários estão mais “Satisfeitos” primeiramente com suas chefias com média 5,60, em seguida com a natureza do seu trabalho com média 5,52, depois com os colegas de trabalho com média 5,30, logo após com o salário com média 5,11 e estado de “Indiferença” quando diz respeito à dimensão “satisfação com as Promoções” com média 4,88.

Palavras-chave: Satisfação. Funcionários. Trabalho.

ABSTRACT

Given the growing need for appreciation of the worker in organizations as a human being and who add value to the institution, the research is to present the importance of the organization enrich, care for and help your employee to develop, highlighting the importance of the institution to pay attention to this aspect as a means of exchange, leading employees also value their work and the organization in which they work. The study analyzed the job satisfaction of employees of the Hospital Association Roque Gonzales Caibaté / RS, based on five variables of job satisfaction as Siqueira (2008) proposes: satisfaction with co-workers, with salaries, with the leadership, the nature of the work and promotions. For this, a descriptive exploratory survey was conducted with a qualitative approach, which aimed to diagnose the level of satisfaction of these employees through Satisfaction Scale at Work - EST made by Smith (2008). To interpret the results it was used as the multidimensional scaling Smith (2008) and the results should be between 1 and 7, thus between 5 and 7 tend to indicate satisfaction on the other hand, values between 1 and 3.9 they tend to signalize dissatisfaction while values between 4 and 4.9 report a state of indifference, so neither satisfied nor dissatisfied. Thus the present study showed that employees are more "Satisfied" with their heads first averaging 5.60, then with the nature of their work averaging 5.52, then with co-workers with an average 5.30, soon after with wages averaging 5.11 and status "Indifference" when it comes to size 'satisfaction with specials "averaging 4.88.

Keywords: Satisfaction. Employees. Work.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Distribuição dos entrevistados quanto ao sexo	43
Figura 2 - Distribuição dos entrevistados quanto à escolaridade.	43
Figura 3 - Distribuição dos entrevistados quanto à idade.....	44
Figura 4 – Média da Satisfação com os colegas de trabalho.	47
Figura 5 – Média da Satisfação com o salário.....	50
Figura 6 – Média da Satisfação com a Chefia.....	53
Figura 7 – Média sobre a Satisfação com a natureza do Trabalho.	56
Figura 8 – Média sobre a Satisfação com as promoções.....	60
Figura 9 – Escores médios de cada dimensão.....	61

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Como me sinto em relação ao espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.	44
Tabela 2 - Como me sinto em relação ao tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.	45
Tabela 3 - Como me sinto em relação a maneira com que me relaciono com os meus colegas de trabalho.	45
Tabela 4 - Como me sinto em relação a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.	46
Tabela 5 - Como me sinto em relação a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.	46
Tabela 6 - Como me sinto em relação ao meu salário comparado com quanto eu trabalho.	48
Tabela 7- Como me sinto em relação ao meu salário comparado a minha capacidade profissional.	48
Tabela 8 - Como me sinto em relação ao meu salario comparado ao custo de vida.	48
Tabela 9 - Como me sinto em relação a quantia de dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês.	49
Tabela 10 - Como me sinto em relação ao meu salario comparado aos meus esforços no trabalho.	49
Tabela 11 - Como me sinto em relação ao modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.	51
Tabela 12 - Como me sinto em relação ao interesse de meu chefe pelo meu trabalho.	51
Tabela 13 - Como me sinto em relação ao entendimento entre eu e meu chefe.	52
Tabela 14 - Como me sinto em relação a maneira como meu chefe me trata.	52
Tabela 15 - Como me sinto em relação a capacidade profissional do meu chefe.	53
Tabela 16 - Como me sinto em relação ao grau de interesse que minhas tarefas me despertam.	54
Tabela 17 - Como me sinto em relação a capacidade de que meu trabalho absorver-me.	54

Tabela 18 - Como me sinto em relação a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.....	55
Tabela 19 - Como me sinto em relação as preocupações exigidas pelo meu trabalho.	55
Tabela 20 - Como me sinto em relação a variedade de tarefas que realizo.	56
Tabela 21 - Como me sinto em relação ao número de vezes que já fui promovido nesta empresa.....	57
Tabela 22 - Como me sinto em relação as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.....	57
Tabela 23 - Como me sinto em relação a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.....	58
Tabela 24 - Como me sinto em relação as oportunidades de ser promovido nessa empresa.	59
Tabela 25 - Como me sinto em relação ao tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nessa empresa.	59

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	TEMA E PROBLEMA.....	13
1.2	OBJETIVOS.....	14
1.2.1	Objetivo Geral	14
1.2.2	Objetivos Específicos	14
1.3	JUSTIFICATIVA	14
1.4	CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1	SATISFAÇÃO NO TRABALHO	17
3	METODOLOGIA	38
3.1	CLASSIFICAÇÕES DA PESQUISA	38
3.2	DEFINIÇÃO DA ÁREA OU POPULAÇÃO-ALVO DO ESTUDO	38
3.3	PLANO E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	39
3.4	PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS.....	340
4	APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	42
4.1	ANÁLISES DO PERFIL DOS RESPONDENTES.....	42
4.2	NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO DE ACORDO COM CADA DIMENSÃO	44
4.3	SCORE MÉDIO DAS DIMENSÕES.....	60
5	CONCLUSÃO	64
	REFERÊNCIAS	66

1 INTRODUÇÃO

Devido à grande importância do trabalho para o homem e para vida em sociedade, surgiu a necessidade de investigar os mais diversos aspectos pelos quais o indivíduo homem se relaciona com seu trabalho, sendo assim a satisfação no trabalho é um dos aspectos mais investigados na Psicologia Organizacional e do trabalho desde o início do século XX (RUEDA; SANTOS; LIMA, 2012).

Existe um conjunto de fatores, tanto internos quanto externos que afetam o comportamento humano nas organizações, constituindo um desafio para os gestores conseguirem proporcionar aos trabalhadores ambiente de realização profissional, com oportunidades de crescimento pessoal, bom relacionamento com seus colegas e com a própria chefia, a fim de que se consiga atingir o bem-estar geral dos funcionários. Para isso é necessário que os gestores estejam engajados pela busca da satisfação de seus colaboradores, pois estes formam o mais importante capital da organização (SANTOS, 2012).

Para Azevedo e Medeiros (2012) a satisfação é um termo bastante amplo sendo difícil conceituá-lo, pois cada indivíduo da sociedade o traz de uma forma diferente, para alguns a satisfação no trabalho é ter um bom salário, para outros boas condições de trabalho, e muitos estão satisfeitos simplesmente pela profissão que exercem.

Um dos conceitos mais exposto pelos estudiosos pode ser representado por Siqueira (2008, p.267), apresentado da seguinte forma “[...] satisfação no trabalho representa a totalização do quanto o indivíduo que trabalha vivencia experiências prazerosas no contexto das organizações.” Neste contexto estão envolvidas as várias dimensões de satisfação, como: salário, convivência com a chefia, com os colegas, promoções, e o próprio trabalho em si, onde as mesmas compreendem um foco uma fonte ou origem de tais experiências prazerosas.

Para Barboza e Añez (2009), os gestores precisam trabalhar em diversas linhas para alcançar a satisfação de seus trabalhadores e assim o progresso e satisfação da organização como um todo. Em uma análise geral, as organizações onde trabalhadores não estão contentes com seus afazeres, relacionamentos com seus colegas, e/ou salários se identifica que a empresa não vai obter um desempenho favorável perante seus objetivos e metas que desejam alcançar, em organizações onde todos se encontram satisfeitos ocorre o inverso, obtém-se

desempenho favorável nas tarefas que são realizadas, dando retorno positivo para a empresa, e conseqüentemente prestando um serviço de qualidade aos clientes.

Assim, as organizações necessitam de comprometimento em relação à satisfação com seus trabalhadores, principalmente as organizações que trabalham diretamente com a saúde de outras pessoas. Estas organizações carecem de maior zelo em relação à satisfação, de seus funcionários, pois estes precisam estar em bom estado físico, psíquico e social para que possam realizar atendimento com qualidade, responsabilidade e cuidado com as vidas de outras pessoas. Além disso, é de suma importância que haja dentro das organizações que prestam assistência a saúde, bom convívio entre os colegas, boas condições de trabalho e a valorização do funcionário, pois se estes não estiverem bem consigo mesmos não conseguirão atender aos indivíduos que buscam o atendimento necessário (LIMA *et al*, 2014).

Em geral, os funcionários do âmbito hospitalar trabalham diretamente com pessoas que estão com sua saúde debilitada, precisando de cuidados, além de seus familiares e acompanhantes, que de certa forma precisam também de atenção por parte dos funcionários. Diante dessa realidade é necessário buscar maneiras que auxiliem os gestores a conseguir manter a equipe de funcionários satisfeitos, para que possam prestar serviços de qualidade para seus pacientes, dessa forma o presente estudo buscou estudar a satisfação no trabalho dos funcionários da Associação Hospitalar Roque Gonzales de Caibaté/RS.

1.1 TEMA E PROBLEMA

Para Pires e Vasconcelos (2012) o trabalho na vida de uma pessoa é um dos pontos mais importantes, a forma de como ele é organizado e executado gera resultados que podem ou não preencher suas necessidades, criando assim sentimentos de satisfação ou a insatisfação.

“A satisfação no trabalho é definida como um estado emocional agradável ou positivo, resultado da avaliação de alguém em relação a seu trabalho ou suas experiências no trabalho”. Ou seja, resulta do alcance dos valores que são compatíveis com as necessidades da própria pessoa (CHAVES; RAMOS; FIGUEIREDO, 2011, p.508).

Sendo assim para Melo, Barbosa e Souza (2011), os efeitos mais comuns da satisfação no trabalho recaem sobre a produtividade, desempenho, absenteísmo,

rotatividade, cidadania organizacional, saúde e bem-estar, satisfação na vida e satisfação dos clientes.

Neste contexto, as organizações tem se preocupado cada vez mais com esse assunto, inclusive na área da saúde, onde há, de um lado, a satisfação por aliviar o sofrimento alheio e, do outro, a insatisfação com a sobrecarga de trabalho e suas condições que às vezes são precárias que acabam levando à exaustão física e mental, baixa autoestima e perda de interesse pelo conforto do cliente, desencadeando comportamentos que vão desde atenciosidade, alegria, rapidez e eficiência até irritabilidade, desinteresse, mau humor e indelicadeza por parte dos funcionários.

Diante desse contexto o problema de pesquisa do estudo é: Qual o nível de satisfação no trabalho, dos funcionários da Associação Hospitalar Roque Gonzales de Caibaté/RS?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Verificar a satisfação dos funcionários da Associação Hospitalar Roque Gonzales de Caibaté/RS frente a cinco dimensões de seu trabalho.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Conferir a satisfação dos funcionários com seus colegas;
- Averiguar a satisfação dos funcionários com o salário;
- Constatar a satisfação dos funcionários com a chefia;
- Investigar a satisfação com a natureza do trabalho;
- Verificar a satisfação dos funcionários com as promoções.

1.3 JUSTIFICATIVA

Em geral, os funcionários do âmbito hospitalar trabalham diretamente com pessoas doentes, então é necessário buscar maneiras que ajudem a melhorar cada vez mais esses atendimentos e tratamentos a essas pessoas. E para que isso aconteça, é necessário que os funcionários que trabalham em instituições hospitalares estejam bem consigo mesmos e satisfeitos com seu trabalho. Nesse contexto, busca-se aprofundar o conhecimento a respeito do quão estão satisfeitos

esses funcionários do Hospital Roque Gonzales em relação ao seu trabalho, frente às dimensões sobre satisfação que foram elaboradas por Siqueira (2008).

A escolha da Associação Hospitalar Roque Gonzales, na cidade de Caibaté/RS deu-se pelo fato de ser um hospital de grande importância do município e também da cidade vizinha Mato Queimado que também tem como Hospital de base o Hospital Roque Gonzales. Diante desses fatores, tornou-se importante a realização de uma pesquisa de satisfação no trabalho com seus funcionários, pois estes estão diretamente ligados ao atendimento das pessoas, na maioria das vezes doentes que precisam de cuidados e assistência de qualidade.

Além do mencionado a realização desta pesquisa é relevante para os funcionários do Hospital Roque Gonzales, pois possibilitou que os mesmos expressassem como está o nível de satisfação em relação ao seu trabalho. Também é de muita relevância para o setor administrativo e de recursos humanos da entidade, pois através dessa pesquisa, possivelmente, a entidade poderá verificar como está a satisfação de seus funcionários, e em qual aspecto eles estão satisfeitos e insatisfeitos, assim podendo melhorar pontos que muitas vezes passam despercebido, mas que em uma correção ou ajuste, pode trazer significativos resultados, melhorando o atendimento dos pacientes e a satisfação de seus funcionários.

1.4 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

A descrição da empresa apresentada a seguir, teve como fonte de informações *folders* fornecidos pela instituição e perguntas feitas diretamente aos responsáveis do Hospital. A empresa na qual se realizou a pesquisa foi a Associação Hospitalar Roque Gonzales, localizado na Avenida Santa Lúcia, nº 1479 – Caibaté/RS. A Associação Hospitalar Roque Gonzales foi fundada em 16 de maio de 1937. Na época possuía um hospital e o manteve em funcionamento de 1937 a 1945. Posteriormente o prédio não tendo mais as condições exigidas pela Saúde Pública, foi fechado o hospital e alienado o prédio.

Em 1972, com muita luta, a Sociedade conseguiu a aprovação da planta pela Secretaria da Saúde do Estado. Partiu-se, então, imediatamente para a construção do alicerce, que foi concluído em 1973.

Em maio de 1976, iniciou-se o levantamento das paredes. Pe. Amario José Zimmermann, eleito presidente, dispôs-se nessa época a enfrentar uma grande

campanha de venda de títulos patrimoniais, visando à construção do Hospital. A comunidade, até então bastante descrente, começava a corresponder ao grande trabalho do Pe. Amário, já conscientizada da necessidade de um Hospital. E a descrença dos últimos ia desaparecendo na medida em que o prédio emergia da terra e tomava altura. Todos viam que o Hospital em Caibaté já não era mais um sonho. Vale dizer que os governos estadual e municipal, também contribuíram na construção.

Em 1978, reeleito o Pe. Amário pôde continuar seu trabalho. E assim, no mês de fevereiro de 1980, foi concluído um dos mais modernos hospitais do interior do Estado. Isto graças aos esforços da comunidade, e do poder público, coordenados pela diretoria da Sociedade Hospitalar Roque Gonzales.

Hoje o Hospital em sua estrutura atual conta 34 funcionários, destes 34 colaboradores 2 são enfermeiros, 12 trabalham como técnicos de enfermagem, 5 são dos serviços gerais, 2 colaboradores trabalham na cozinha, 6 na parte administrativa, 4 na farmácia, 1 colaborador na lavanderia, 1 nutricionista e 1 jovem aprendiz. Conta em sua estrutura física com um bloco cirúrgico, bloco de parto e pré-parto, berçário, bloco administrativo, farmácia, laboratório, dois consultórios, sala de pronto socorro, sala de gesso, duas enfermarias, 15 quartos, 6 apartamentos, conjunto para raio X, refeitório e dormitório para internas, copa e refeitório, lavanderia e uma capela, sua capacidade é de 40 leitos.

Destaca-se ainda que o mesmo faz em média 480 atendimentos pacientes mês. Para se manter o Hospital conta com recursos financeiros oriundos da prefeitura de Mato Queimado que repassa mensalmente um valor para o Hospital, contará a partir do ano de 2016 com recursos também repassados pela prefeitura de Caibaté, além desses, o principal recurso que a Instituição conta para se manter é repassado pelo estado, que muitas vezes atrasa nos repasses do dinheiro, dificultando a vida financeira da Instituição.

Recursos advindos dos convênios como o IP, UNIMED, AIHS e os atendimentos particulares, também são importantes para o caixa da instituição, possui ainda recursos repassados pela comunidade que faz a contribuição na luz, e esses são repassados ao Hospital, além de rifas e promoções que a Instituição faz para arrecadar recursos para Instituição.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Satisfação no trabalho tem sido tema de estudo desde as primeiras décadas do século XX, segundo Valle (2007). Sendo esse tema discutido e apresentado conceitualmente de diferentes formas por diferentes autores. Onde “[...] as conceituações mais frequentes referem-se a satisfação no trabalho como sinônimo de motivação, como atitude ou como estado emocional positivo havendo, ainda, os que consideram satisfação e insatisfação como fenômenos distintos, e opostos” (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003, p.60).

Para Locke (1976 *apud* MARQUEZE; MORENO, 2005) a satisfação no trabalho esta ligada a cada indivíduo e é diferente para cada pessoa. Além disso, a satisfação é um estado emocional que cada pessoa possui, e por estar ligada ao emocional, ela possui duas vertentes, que é a alegria, estado em que o indivíduo está satisfeito com o trabalho, e o da tristeza, o desprazer, que é o estado de insatisfação do indivíduo com o seu trabalho.

Nos anos 1970 e 1980 o tema satisfação no trabalho passou a ser considerado por estudiosos do comportamento humano como uma atitude, além de seguir uma vertente embasada nos pressupostos humanistas, exigindo das empresas mais responsabilidade social com o seus trabalhadores, ou seja, nessa vertente os especialistas consideram que medir níveis de satisfação dos trabalhadores seria uma forma de monitorar as empresas para saber se elas estão conseguindo promover a saúde, o bem estar ou não daqueles que colaboram como força de trabalho (SIQUEIRA, 2008).

Outra teoria feita anos depois sobre o termo satisfação no trabalho refere-se à atitude geral do indivíduo em relação a seu emprego que é constituído por componentes cognitivos e afetivos. Uma pessoa com alto nível de satisfação no trabalho tem atitudes positivas em relação ao emprego, ao passo que outra pessoa que está insatisfeita com seu trabalho tem atitudes negativas em relação ao trabalho (ROBBINS, 1999).

Seguindo linha parecida com a de Robbins, porém alguns anos depois, Hunt e Osborn (2002, p.96 *apud* MARÇAL; MELO; NARDI, 2013, p.24)

Satisfação no trabalho formalmente definida é o grau segundo o qual os indivíduos se sentem de modo positivo ou negativo com relação ao seu trabalho, é uma atitude, ou resposta emocional às tarefas de trabalho e às suas várias facetas. Aspectos mais comuns da satisfação no trabalho relacionam-se com pagamento, desempenho e avaliação de desempenho,

colegas, qualidade de supervisão, condições físicas e sociais do local de trabalho.

Bernstorff (2007) traz a idéia de satisfação com o trabalho como sinônimo de recompensa daquilo que ele almeja em seu trabalho, se o empregado consegue ganhar aquilo que ele espera do seu trabalho, como recompensas, aprendizado, ambiente social, ele pode ser considerado um empregado satisfeito.

Outro conceito apresentado por Siqueira (2008) diz que satisfação no trabalho são os dias prazerosos vivenciados no ambiente organizacional envolvendo as varias dimensões de satisfação, como: salário, convivência com a chefia, com os colegas, promoções, e o próprio trabalho em si, que trazem retornos de satisfação ao funcionário.

Em outra abordagem feita por Barboza e Añez (2009) salientam que um funcionário satisfeito não é sinônimo de um melhor desempenho, mas que funcionários que apresentam melhor desempenho exigem mais esforços das organizações para que os deixem mais satisfeitos, pois se as organizações não derem o retorno esperado por esses empregados, poderão acabar perdendo esses funcionários.

Para Spector (2010) a satisfação pode ser abordada de duas maneiras: de forma global ou facetaria. A abordagem global entende-se por uma demonstração satisfatória geral de um todo, ou seja, abordando todos os aspectos, sejam eles, indiretamente ou diretamente ligados ao trabalho. Já a abordagem facetaria traz a satisfação visando à relação do empregado com cada ponto de seu trabalho de diferentes maneiras, ou seja, sua satisfação em analogia à remuneração pode ser insatisfatória, e em comparação ao seu supervisor pode ser satisfatória, assim sucessivamente.

Segundo Robbins; Judge; Sobral (2011), a satisfação dos funcionários, tem forte influência pelo salário que recebem, porém, quando essas pessoas alcançam um nível superior de qualidade de vida, a relação entre satisfação e salários, praticamente desaparece. Outro ponto destacado por eles é que os funcionários que apresentam um nível elevado de satisfação apresenta um nível de produtividade muito maior do que um funcionário não satisfeito.

“Ainda que tenha sofrido diversas mudanças na concepção geral, tendo se aproximado de diversos outros construtos ao longo dos anos, estudiosos defendem

a natureza multifatorial da satisfação no trabalho”, (CARLOTTO; CÂMARA, 2008; SOLOANE; WILLIAMS, 2000; Tamayo, 2000 *apud* RUEDA; SANTOS; LIMA, 2012, p.130). Sendo natureza multifatorial, variáveis distintas e bem definidas que se inter-relacionam entre si, e que podem ser de ordem intrínseca, que são relativas a aspectos inerentes ao ambiente de trabalho e a execução do trabalho, mas também pode ser de ordem extrínseca que estão relacionadas ao trabalho, mas que o trabalhador não consegue controlá-las (RUEDA, SANTOS; LIMA, 2012).

Outro ponto que deve ser considerado é que na grande maioria das vezes para se avaliar e identificar como anda o índice de satisfação dos funcionários em relação ao seu trabalho nas organizações é feito através de questionários e entrevistas, e muito raro são avaliadas pela opinião de seus supervisores, nesse contexto o que se espera dos gestores é que eles sejam cada vez mais empenhados pela busca da satisfação do seu quadro de funcionários, e que possibilitem condições, para que isso seja alcançado (FERRA e LOPES, 2014).

Diante dos mais diversos estudos, dos diversos conceitos feitos por diferentes estudiosos ao longo dos anos, eles aparentemente, não entram em consenso sobre conceito de satisfação no trabalho. Porém, este estudo se utilizou de uma das definições mais citadas e que se complementam nos mais diversos estudos pesquisados, além disso, é um estudo que contempla dimensões que são condizentes com a realidade do trabalhador no seu ambiente de trabalho, sendo essa feita por Siqueira (2008) onde, satisfação no trabalho é um conceito integrado por várias dimensões, dentre elas: satisfação com o salário, com os colegas de trabalho, com a chefia e com as promoções e com o próprio trabalho.

2.2 LITERATURA SOBRE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Nessa sessão estão descritos estudos relacionados à temática do presente trabalho. Para tanto, utilizou-se das publicações contidas nos eventos do Encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração – ANPAD, entre os anos 1999 a 2014, a qual representa uma importante fonte de publicação de pesquisas na área de Administração. Na sequência, estão expostos vinte artigos, os quais serão apresentados de acordo com o ano de publicação, seguindo uma sequência cronológica, dos mais antigos aos mais recentes.

a. A satisfação no trabalho e seus aspectos correlatos na organização PETROBRAS

O trabalho realizado por Filho e Quintella (1999) é um estudo da satisfação no trabalho dos empregados da PETROBRAS, com o objetivo central de determinar as principais variáveis e fatores indutores da satisfação no trabalho. Foi realizada com 404 empregados, em seis unidades pesquisadas, mais uma pesquisa de campo no sentido de complementar o trabalho quantitativo.

Foi utilizado como referencia os fatores de satisfação identificados no trabalho de Herzberg e as variáveis da pesquisa de clima realizada pela PETROBRAS/SEREC, onde foram selecionadas as seguintes variáveis de gestão para serem abordadas no questionário: Autonomia, Comunicação, Liderança, Oportunidade de Crescimento, Reconhecimento e Recompensa e Espírito de Equipe.

Como resultado do estudo realizado por Filho; Quintella (1999) pode se destacar que a empresa PETROBRAS deixa claro que, apesar dos diferentes graus de satisfação com o trabalho nos órgãos, o quadro geral da empresa não é muito positivo neste aspecto. Existem duas esferas que foram observadas na empresa que é a baixa perspectiva de diferenciação na carreira e, do outro lado, uma forte estabilidade no emprego, que acaba criando uma compreensível zona de acomodação, assim deixando alguns empregados insatisfeitos.

b. Organização do trabalho em grupo e a satisfação dos trabalhadores: um estudo de caso na indústria automobilística.

No estudo de Pontes; Silva; Durmond e Frazão (2004) analisou a relação entre a adoção de um modelo de gestão participativa e o nível de satisfação dos trabalhadores de uma empresa automobilística da região do ABC Paulista, organizados em grupos de trabalho semi-autônomos, técnica organizacional implantada na empresa desde 1996. Para analisar a satisfação dos funcionários Silva; Durmond; Frazão (2004) aplicou questionários junto a uma amostra aleatória composta de 250 funcionários da empresa.

A empresa contava em 2004 com aproximadamente 394 grupos de trabalho, envolvendo por volta de 4000 empregados. Além disso, foram considerados os seguintes fatores para a análise da satisfação dos empregados: Fator1:

Flexibilização do trabalho; Fator 2: Autonomia e definição de Metas; e Fator 3: Satisfação e motivação.

Como resultado esse estudo mostrou que existe uma satisfação expressiva dos trabalhadores da empresa estudada por estarem atuando neste tipo de estruturação de trabalho em grupo. Ficou ressaltada a importância que o trabalhador atribui ao relacionamento entre colegas que se chamou de “flexibilização do trabalho”, além disso, esse trabalho mostrou que a empresa adota o modelo sócio-técnico (Modelo da Volvo) para a formação do trabalho em grupo, favorecendo a implantação de uma gestão participativa, atestada pelos resultados positivos quanto ao nível de satisfação do funcionário em relação a estruturação dos trabalho em grupo na empresa.

c. A Satisfação Profissional e as Influências da Organização do Trabalho.

No artigo de Bernstorff (2007) o objetivo foi analisar dados secundários de uma pesquisa institucional sobre satisfação profissional de um grande banco brasileiro e medir (em volume e em sentido) as influências das características sócio-demográficas e ocupacionais sobre distintas categorias da satisfação com e no trabalho. Nesse estudo foram avaliados quantitativamente dados de 28230 bancários e identificou-se cinco categorias da satisfação: com o conteúdo do trabalho, com o salário, com o ambiente social, com as condições e com o aprendizado.

Como resultado desse estudo que foi realizado por Bernstorff (2007), traz sugestões de pesquisa institucional sobre segurança no emprego, reformulações de questões sobre ascensão profissional e circulação da informação, para melhorar ainda mais a pesquisa que é realizada por essa instituição financeira. Também pode se observar que os fatores que mais afetam positivamente cada tipo de satisfação encontrada são as demais categorias da satisfação como: condições, aprendizado, conteúdo e ambiente social, mas com exceção da satisfação com o salário que afeta negativamente a satisfação com o ambiente social e vice versa, ou seja, nos melhores ambientes sociais há mais insatisfeitos com seus salários.

O autor também apresenta que o excesso de trabalho é um fator de influência negativa sobre os tipos da satisfação nessa instituição, exceto sobre a satisfação

com o conteúdo, assim, quem gosta do que faz, parece tender a sentir ou realmente trabalhar em excesso.

d. Práticas Inovadoras de Treinamento e Satisfação no Trabalho: Um Modelo Relacional de Estudo com Profissionais de Organizações Mineiras.

Este é um estudo feito por Filho e Dias (2007), onde teve como objetivo identificar e analisar as relações entre as práticas inovadoras de treinamento e o grau de satisfação no trabalho. Os autores usaram procedimentos metodológicos que incluíram estatísticas multivariadas e modelagem por equações estruturais. A partir de uma amostra de 595 profissionais de organizações mineiras, regularmente matriculados em programas de pós-graduação lato-sensu em administração, oferecidos por diversas instituições de ensino superior da região metropolitana de Belo Horizonte (MG).

Como resultado desse estudo Filho e Dias (2007) mostraram que as práticas de treinamento mais adotadas nas organizações estão ligadas aos aspectos culturais e aos valores das organizações. Algumas das práticas inovadoras de treinamento que mereceram destaque, na percepção dos profissionais pesquisados, foram: a disponibilização dos conteúdos dos eventos por intermédio de mais de uma mídia; a realização dos eventos instrucionais em horários compatíveis com a realização do trabalho diário; os cursos, treinamentos e outros eventos que incentivam a participação do funcionário no processo de aprendizagem.

No que diz respeito à satisfação no trabalho medida por intermédio do Grau de Satisfação (GST), o estudo permitiu concluir que os fatores associados ao conteúdo do trabalho em si, constituem fatores-chave da motivação e satisfação no trabalho. Na percepção dos autores os impactos das práticas inovadoras de treinamento, desenvolvimento e educação sobre a satisfação no e com trabalho, depende da forma como tais práticas são operacionalizadas no interior das organizações e do nível de exigência que recai sobre os profissionais, num ambiente orientado para a competitividade e resultados.

e. Valores Organizacionais e seu Impacto sobre o Clima e a Satisfação no Trabalho: Percepção dos Técnico-Administrativos de uma Instituição Federal de Ensino Superior.

Maia e Oliveira (2007) em seu artigo apresentaram uma pesquisa de natureza qualitativa e quantitativa, com o objetivo geral de analisar o clima organizacional de uma Instituição Federal de Ensino Superior, sendo esta notadamente da Superintendência de Recursos Humanos da Universidade Federal do Ceará, sua população foi então composta de 72 sujeitos, cuja característica comum estava em desempenhar seu trabalho na referida unidade administrativa da UFC.

Seus objetivos específicos foram identificar os valores organizacionais a partir da percepção que os servidores têm dos valores existentes e praticados em seu ambiente de trabalho; e avaliar o nível de satisfação ou de insatisfação desses servidores com o clima organizacional.

No estudo de Maia e Oliveira (2007) foi utilizado como instrumento de pesquisa o Inventário de Valores Organizacionais (IVO), elaborado por Tamayo; Mendes e Paz (2000), cuja ferramenta permitiu identificar componentes do clima a partir da percepção dos sujeitos, tomando como parâmetros seis aspectos da dinâmica organizacional: autonomia, conservadorismo, hierarquia, igualitarismo, domínio e harmonia.

Seus resultados demonstraram que, de uma forma geral, os técnicos administrativos da Superintendência de Recursos Humanos da UFC consideram que o clima organizacional apresenta aspectos desfavoráveis que corroboram para a consolidação de um ambiente de trabalho permeado pela insatisfação. As diferenças mais marcantes entre as médias ideais e reais registraram-se para os valores de igualitarismo, autonomia e conservadorismo.

f. A Intensificação do Trabalho, a Satisfação Profissional e seus Efeitos sobre o Estresse Ocupacional.

Pesquisa feita por Bernstorff (2007) teve como objetivo avaliar a pesquisa institucional sobre satisfação profissional e o exame de saúde ocupacional de uma amostra de 28230 bancários de um banco de varejo brasileiro e identificar fatores de influências entre as variáveis de estudo através da seguinte hipótese básica de pesquisa: aspectos da satisfação profissional somados à determinadas características sócio-demográficas e ocupacionais, afetam significativamente a saúde ocupacional medido pelo estresse dos bancários do banco X.¹

¹ <http://www.reumatologia.com.br/PDFs/Cartilha%20Ler%20Dort.pdf>

Este estudo realizado por Bernstorff (2007) foi uma pesquisa descritiva exploratória do tipo estudo de caso, com corte transversal, com procedimentos quantitativos e análise multivariada.

E como conclusão desse estudo relatada pelo autor pode-se notar que satisfação profissional e fatores sócio-demográficos e ocupacionais influenciam significativamente o estresse ocupacional dos bancários, conforme detalhado na pesquisa do mesmo. Nesse estudo o autor mostra que os trabalhadores de 6 horas/dia são os de menores sintomas de estresse. Já os trabalhadores com maior tempo de empresa, maiores quantidades de conhecimentos, não graduados e do sexo feminino são menos imunes ao estresse.

O estresse foi significativamente influenciado pelo fato do trabalhador pertencer aos maiores níveis hierárquico e nos hábitos de vida não praticar atividade física ou de relaxamento. Pode se perceber também que a organização do trabalho manifestada pela satisfação profissional e a saúde física pela LER/DOR¹ também ocuparam papel de destaque no estresse ocupacional dos bancários do banco analisado.

g. Aspectos que influenciam a satisfação de empregados teletrabalhadores: estudo de caso na Shell Brasil

Esse trabalho de Barros e Silva (2008) teve como objetivo identificar aspectos que afetam a satisfação dos teletrabalhadores da Shell Brasil, empresa que, desde 2000, instituiu a alternativa de trabalho no regime *home office* para parte de seus empregados. A análise baseou-se em 15 entrevistas com funcionários que atuam no eixo Rio/São Paulo e que, mantendo o vínculo de emprego formal, passaram à condição de teletrabalhadores.

Tratou-se de um estudo de caso único, de natureza descritiva, cujas unidades de análise foram as percepções dos indivíduos acerca de sua condição de atuação nessa modalidade, colhidas por meio de entrevistas em profundidade. A análise foi complementada por levantamento de fontes documentais da empresa, com a finalidade de identificar como a modalidade do teletrabalho foi por ela estruturada. A escolha da Shell Brasil segundo Barros e Silva (2008) deveu-se ao fato de ter sido uma das primeiras empresas a adotar oficialmente esse tipo de modalidade de trabalho no país.

Como resultado e conclusões da pesquisa feita pelos autores observou-se que grande parte da satisfação dos indivíduos está vinculada ao quanto eles veem vantagens ou desvantagens na condição de teletrabalhadores. E essa percepção, por sua vez, parece depender do quanto tal condição lhes permite que se mantenham produtivos e preservem suas oportunidades na empresa.

Além disso, outros aspectos como a autonomia, flexibilidade e qualidade de vida, destacaram-se no “pacote” de vantagens que os indivíduos apontam como motivos de satisfação com a situação de trabalho.

Ainda, os autores identificaram elementos condicionantes e elementos que os indivíduos parecem utilizar como balizadores de sua satisfação. Entre os condicionantes, destacam-se características da pessoa, da organização, dos recursos e procedimentos disponibilizados, do trabalho, da família, do espaço doméstico e da sociedade. Como elementos balizadores surgem: a forma de atuação na empresa e os efeitos para a carreira, a relação com o trabalho, a vida pessoal e as relações sociais e em família.

h. Predição de Satisfação de Funcionários de uma Rede de Lojas do Comércio Varejista através da Aplicação de Técnicas em *Data Mining*

Esse artigo realizado por Cúnico e Zampier (2008) teve como objetivo principal utilizar as técnicas de *Data Mining* para detectar padrões de comportamentos que provocam a satisfação e insatisfação dos funcionários de uma rede de supermercados e utilizar esses padrões para prever se um novo indivíduo pertence ao grupo dos satisfeitos ou insatisfeitos, e desta forma, diminuir a rotatividade de funcionários. O trabalho também tem por finalidade a construção de um banco de dados com maior número de informações sobre os funcionários, objetivando futuras aplicações e descobertas.

Para a realização da pesquisa os autores utilizaram um questionário que foi aplicado com o maior número de funcionários possíveis e com várias perguntas (variáveis) que fizeram surgir o banco de dados, o questionário foi aplicado em 14 lojas de uma mesma rede de supermercados com um total de 826 funcionários. De posse das respostas dos 826 questionários, o próximo passo foi adaptar as respostas de forma que pudessem ser analisadas através das técnicas de *Data Mining*.

As respostas dadas pelos respectivos respondentes formaram o banco de dados que sofreu uma redução de dimensionalidade, através do Método das Componentes Principais e da Análise Fatorial e, na sequência, os autores analisaram nas três técnicas de *Data Mining*. Os resultados desse estudo segundo, Cúnico e Zampier (2008) foram testados e avaliados fazendo-se um comparativo entre as técnicas e levando-se em consideração a margem de erro. No último estágio, um novo indivíduo foi avaliado. As conclusões identificaram que a técnica de Regressão Logística mostrou-se mais indicada para a tarefa proposta e os resultados podem servir de apoio na melhoria de futuras contratações.

i. Re-validação de Escala de Satisfação no Trabalho.

O estudo realizado por Junior e Moura (2008), teve como objetivo revalidar estatisticamente uma escala de satisfação no trabalho, originalmente validada por Siqueira (1985). Tal re-validação será de fundamental valia à investigação da generalidade desta escala, aplicando-a a amostras distintas de sua validação original, e permitirá identificar se há invariância fatorial mesmo diversificando-se o perfil amostral, e se essa escala pode ser aplicada nos dias atuais pra mensurar o nível de satisfação, pois faz tempo que a mesma foi elaborada. Onde tal escala mede a satisfação dos funcionários em relação às seguintes dimensões: chefia, colegas, salário, promoções e trabalho realizado.

Junior e Moura (2008) realizaram o estudo em uma Instituição de Segurança Pública do Distrito Federal, onde aplicação da escala foi feita somente para funcionários lotados em um cargo específico desta Organização, cargo este que apresentava, à época da coleta, o maior contingente de funcionários, onde tiveram uma amostra de 257 respondentes. A medida utilizada tinha 25 itens associados a uma escala *likert*, aonde 1 correspondia a “totalmente insatisfeito” e 7 “totalmente satisfeito”.

Como resultado desse estudo encontrou-se invariância fatorial em relação à estrutura empírica obtida no presente trabalho, o que garante maior generalidade e confiabilidade na utilização da referida escala pelas organizações. Ou seja, a escala apresentou-se fidedigna àquilo que objetiva avaliar, e se configura como uma importante ferramenta no gerenciamento de pessoas no âmbito das organizações. E por fim os autores recomendam que haja sua replicação em outras organizações,

com características culturais distintas e estrutura organizacional diversificada em relação às utilizadas tanto em sua validação original quanto neste estudo.

j. Satisfação com o Trabalho em Equipe: Qual o Papel do Autoconceito Profissional?

Souza e Puente-Palacios (2009) apresentam como objetivo central de seu estudo a análise do papel exercido pela variável autoconceito profissional na efetividade das equipes de trabalho, sendo esta última considerada a partir do estudo da satisfação dos membros com suas equipes de trabalho. Para testar a sua relação foi realizado um estudo empírico com informações levantadas de um total de 373 pessoas em duas organizações privadas do segmento de negócio (tecnologia da informação) e localizadas em Brasília.

Para realização do estudo feito por Souza; Puente-Palacios (2009) foram utilizados dois instrumentos. A escala de autoconceito profissional (SOUZA; PUENTE-PALACIOS, 2007) composta por 28 itens distribuídos em 4 fatores (realização, autoconfiança, competência e saúde. E a escala de satisfação com a equipe de trabalho (Puente-Palacios, 2002) é composta por 5 itens, agrupados em um único fator.

Como conclusão desse estudo, os autores afirmam que o trabalho trouxe contribuição de mais uma variável na explicação da satisfação com a equipe, o autoconceito. Além disso, tais resultados achados nesse estudo chamam a atenção para a importância exercida pelas percepções individuais (autoconceito) no comportamento dos indivíduos no contexto de trabalho no que diz respeito à satisfação. Os resultados obtidos evidenciaram que o conjunto de fatores consegue explicar aproximadamente 14% da variância da satisfação. Logo, entender qual a percepção que o trabalhador tem de si permite compreender uma parcela considerável da sua satisfação com a equipe de trabalho afirmam os autores.

k. A Qualidade de Vida no Trabalho e Satisfação: um estudo multi-casos com os funcionários das empresas do sistema “S”.

O trabalho de autoria de Pazine e Stefano (2009) foi um estudo multi-casos no setor de prestação de serviço de Guarapuava, Estado do Paraná, que teve como

objetivo principal analisar o nível de qualidade de vida e satisfação no trabalho dos funcionários nas empresas que formam o sistema “S”, compreendendo: SESI/SENAI1, SESC2, SEBRAE3 e SENAC4, além de desenvolver uma análise entre os resultados apurados em cada instituição.

O estudo compreendeu os funcionários dos níveis operacionais, gerenciais e estratégicos das unidades de Guarapuava e teve uma amostra de 83,33% do universo de 108 colaboradores. Os autores aplicaram como metodologia o modelo estruturado de Limongi-França (2004), desta forma, a pesquisa de campo foi de forma exploratória e quantitativa, o instrumento de pesquisa foi elaborado somente com perguntas fechadas e teve como base identificar o grau de qualidade de vida no trabalho dos funcionários das empresas estudadas, bem como, o grau de satisfação em relação ao trabalho e sua percepção.

Como resultados encontrados e pontos principais que podem ser destacados nessa pesquisa foram a questão de “orgulho em trabalhar nessas instituições” obteve patamares acima de 85% de satisfação, em que os funcionários encontram-se muito satisfeitos. Ao inverso a variável que apresentou um nível mais baixo de satisfação foi o aspecto “oportunidade de participar de decisões”, em que na média, os funcionários estão moderadamente insatisfeitos, além de estarem insatisfeitos com a qualidade dos programas de prevenção de doenças; oportunidade para lazer e entretenimento e controle dos riscos ergonômicos e ambientais.

Nesse contexto os autores afirmam em suas conclusões que há a necessidade das empresas estudadas por eles, adotarem novas políticas de gestão da qualidade de vida no trabalho, a fim de apresentar aos seus funcionários a sua real importância tanto para a organização como para os próprios indivíduos.

I. A Satisfação das Enfermeiras nas Organizações Hospitalares.

O artigo escrito por Simoni; Silva (2009) tem como objetivo de estudo analisar a satisfação no trabalho das enfermeiras que atuam em organização hospitalar, caracterizando a organização e o trabalho das enfermeiras, relacionado com a satisfação no trabalho, e, identificando os fatores de satisfação das enfermeiras no trabalho. Esta pesquisa foi feita em dois hospitais possibilitando a análise comparativa dos dados encontrados. Um hospital particular, que foi denominado de

“Organização A” e outro filantrópico, denominado de “Organização B”, ambos na Região Metropolitana de Salvador.

Para realização desse estudo os autores elaboraram um questionário contemplando a Escala de Satisfação com o Trabalho, de Siqueira; as Escalas de Demanda-controle, de Apoio social proveniente dos colegas de trabalho e de Apoio proveniente da chefia, do Job Content Questionnaire (JCQ), de Karasek.

No hospital A foram aplicados 107 questionários e devolvidos 94, sendo que a definição da população obedeceu ao critério de que as enfermeiras fossem subordinadas à Diretoria de Enfermagem e/ou trabalhassem em Unidades de prestação de assistência direta ao cliente, cliente. Na Organização B, foi contemplado todo o Hospital Pediátrico com três unidades de clínica cirúrgica de adulto e uma de clínica médica de adulto, resultando em um total de 268 leitos, foram distribuídos 49 questionários e devolvidos 33.

Como resultado desse trabalho os autores destacam que: as enfermeiras reconhecem como fator importante, para a sua satisfação no trabalho o apoio instrumental recebido para o desenvolvimento de suas atividades; as enfermeiras encontram-se mais satisfeitas com suas chefias do que com suas colegas; as enfermeiras identificam-se fortemente com a sua profissão, o que influencia positivamente na sua satisfação com o trabalho; o reconhecimento profissional é um fator de forte correlação com a satisfação no trabalho, assim como são importantes a participação e a promoção de atividades educacionais; os fatores relacionados a promoção e salário representam os aspectos com menores médias de satisfação.

m. Quebra e Violação do Contrato Psicológico: Efeitos no Comprometimento Organizacional e na Satisfação com o Trabalho.

Almeida (2009) traz em seu estudo como objetivo as relações entre a percepção de quebra e violação de contrato psicológico, o comprometimento organizacional e satisfação com o trabalho. O trabalho foi realizado em uma rede de alimentação com unidades distribuídas por todo o país, com participação de 108 participantes, onde responderam os instrumentos na seguinte ordem: o questionário demográfico, escala de quebra e violação de contrato psicológico e a escala de comprometimento organizacional.

Em seus resultados os autores relataram que conforme esperado teoricamente, a quebra de contrato psicológico apresentou uma relação negativa com o comprometimento organizacional, especificamente nas dimensões afetiva e normativa. Assim como a quebra de contrato, a violação de contrato psicológico também apresentou correlação inversa com o comprometimento nas mesmas dimensões. No entanto nem a percepção de quebra de contrato psicológico, nem a dimensão de percepção violação de contrato psicológico estiveram associadas ao comprometimento calculativo.

Além disso, os resultados indicam correlações negativas entre quebra e violação de contrato com o comprometimento e satisfação com o trabalho segundo os autores. Análises de regressão foram utilizadas para testar o poder preditor da quebra e violação de contrato sobre o comprometimento organizacional e a satisfação. A percepção de quebra e de violação de contrato explicaram em conjunto 36% da variação na satisfação com o trabalho, 35,5% da variação do comprometimento afetivo, e 15% da variação do normativo, a dimensão calculativa não foi explicada pela quebra ou de violação de contrato.

n. As Relações Entre a Síndrome de Burnout e a Satisfação no Trabalho: Uma Visão a partir do Ambiente Social das Organizações.

O artigo escrito por Brito; Junior e Ribas (2010) teve como objetivo principal contribuir para a discussão das relações existentes entre a satisfação no trabalho e a Síndrome de Burnout em profissionais urbanos. A referida síndrome é caracterizada por uma reação prolongada aos estressores interpessoais recorrentes, sendo suas dimensões denotadas pela exaustão emocional avassaladora, sensações de ceticismo e uma sensação de ineficácia e falta de realização profissional do indivíduo com o trabalho. Nesse contexto os autores afirmam que é indispensável criar práticas de valorização e responsabilidade social interna buscando a diminuição do impacto dos processos de trabalho na saúde física e mental dos funcionários das organizações.

Essa pesquisa foi um estudo exploratório, utilizou-se da análise quantitativa, e teve como instrumento de coleta de dados uma Survey. Foi desenvolvida a pesquisa em uma amostra aleatória por conveniência, portanto não probabilística com aplicação individual e coletiva do instrumento de pesquisa em trabalhadores

urbanos de organizações públicas e privadas do município de Santa Cruz do Sul/RS. Os profissionais pesquisados atuam em indústrias, serviços e nos setores públicos (municipal, estadual e federal), desempenhando funções de nível operacional, técnico e de liderança, tendo 326 respondentes, sendo 301 questionários válidos.

O questionário foi desenvolvido em duas partes uma para estudos da Síndrome de Burnout, constituído em 16 questões relativas ao modo como os profissionais se sentem em relação ao trabalho. Este instrumento é dividido em três partes, exaustão emocional (EE), despersonalização (DP) e ao envolvimento pessoal no trabalho (EPT). A segunda parte foi composta por um conjunto de temáticas relativas ao prisma da satisfação no trabalho de modo a aferir como os profissionais percebem as suas organizações, e está dividido em 6 sub-itens, nomeadamente: satisfação global, satisfação com o sistema de gestão, condições de trabalho, satisfação com fatores de higiene, equipamentos e serviços e satisfação com o tipo de Gestão (Liderança formal) no intuito de permitir uma compreensão sistêmica dos aspectos inerentes a satisfação do individuo com a organização onde atua.

Como resultado desse estudo foi identificado que trabalhadores operacionais sofrem maior predisposição a insatisfação e exaustão emocional que os de nível técnico e liderança; que a sobrecarga gera Burnout; que os profissionais mais velhos tendem a ter maior envolvimento no trabalho; que quanto maior o nível de esgotamento emocional maior a insatisfação do profissional com a organização e o seu trabalho; que profissionais de instituições públicas tendem a desenvolver exaustão emocional; que profissionais com maior jornada de trabalho tendem a sentirem-se emocionalmente esgotados e céticos em relação a seu trabalho; que profissionais de nível técnico e de liderança estão mais realizados no trabalho do que profissionais de nível operacional; que profissionais menos satisfeitos com sua organização tendem a ser mais descuidados e contrários a colaboração com mesma, e que os principais elementos que impactam na satisfação são o envolvimento pessoal no trabalho e a despersonalização.

o. A Satisfação dos Funcionários como Fator Chave na Obtenção da Satisfação dos Clientes: um Estudo nas Empresas de Software do Município de Belo Horizonte.

Este estudo realizado por Nannetti; Mesquita (2010) teve como objetivo geral estudar a relação existente entre a satisfação dos funcionários e a satisfação dos clientes quanto aos serviços prestados nas pequenas e médias empresas de *software*. Para alcance dos objetivos os autores realizaram uma pesquisa quantitativa, de cunho causal, onde compôs uma amostra aleatoriamente de 50 (cinquenta) empresas desenvolvedoras de *software* associadas da Assespro - MG (Associação das Empresas Brasileiras da Tecnologia da Informação – Sucursal Minas Gerais) que estão localizadas em Belo Horizonte, dentro de um total de 167 (cento e sessenta e sete) associados.

Para realização da pesquisa os autores solicitaram a indicação de nomes de até 10 clientes e até 10 funcionários que responderiam aos questionários enviados por e-mail pela internet. Procurou-se obter então um universo de até 500 clientes e 500 funcionários, representando assim a amostra da pesquisa. Porém não obtiveram o retorno esperado das respostas, dessa maneira realizaram pesquisa por telefone, uma vez que esta opção apesar de mais onerosa, traria uma taxa de resposta perto de 100% dos funcionários indicados pelas empresas e perto de 90% dos clientes indicados.

Para a elaboração da pesquisa de satisfação dos clientes Nannetti; Mesquita (2010) utilizaram-se o modelo do índice americano de satisfação proposto por Fornell et *all* (1996). Para a elaboração da pesquisa dos funcionários utilizou-se o modelo proposto por Oakland e Oakland (1998), corroborado pela abordagem do endomarketing proposta por diversos autores, dentre eles Zeithmal e Bitner (2003), Grönroos (2003) e Hartline e Ferrel (1996).

Como conclusão do estudo entende-se que as melhores práticas de RH realmente influenciam a satisfação dos funcionários e que a qualidade percebida do serviço influencia positivamente a satisfação dos clientes. Porém, não se constatou relação significativa entre a satisfação dos funcionários e a satisfação dos clientes.

p. Análise Multivariada sobre a Satisfação e o Sentido do Trabalho para Gestores de Escolas Públicas e Particulares.

Na pesquisa realizada por Pinto; Mariano e Moraes (2011) os objetivos foram:
a) identificar o sentido do trabalho para os gestores das duas redes, destacando as diferenças de percepção entre elas, apontando em quais variáveis estas diferenças

estão presentes; b) identificar o nível de satisfação com o trabalho dos gestores das duas redes, verificando quais variáveis contribuem para a maior ou menor satisfação nas duas redes, apontando as diferenças entre ambas e em quais variáveis estas diferenças estão presentes; c) identificar por meio da análise fatorial os fatores que afetam a percepção que estes gestores têm sobre o sentido e a satisfação do seu trabalho e correlacioná-las.

Para alcançarem o estudo os autores realizaram uma pesquisa de campo quantitativo-descritiva, na qual podem ser estabelecidas relações entre variáveis. Foi selecionada uma amostra não probabilística composta por 160 gestores educacionais. Sendo 110 gestores selecionados na rede nacional de ensino do SESI, em todo o país, e nas unidades operacionais do SENAI do Estado do Rio de Janeiro e 50 gestores da rede pública do estado do Rio de Janeiro. Estes gestores estão vinculados a escolas que foram vencedoras do Prêmio SESI. Como principal meio de coleta de dados foi utilizado o método de levantamento estatístico survey, que se utilizou de um questionário formado apenas por perguntas e/ou afirmativas fechadas, utilizando a escala de Likert de cinco pontos.

Como conclusão desse estudo pode destacar segundo Pinto; Moraes (2011) que a pesquisa no sentido do trabalho para os gestores educacionais relaciona-se, principalmente, com a identificação destes com: o tipo de ocupação ou a profissão que exercem; a organização onde trabalham e as pessoas com as quais se relacionam no ambiente do trabalho. Em relação à satisfação no trabalho, observa-se que os fatores que mais influenciam na satisfação dos pesquisados são a realização, o reconhecimento, a remuneração e as condições físicas de trabalho, que foram obtidos como resultado da análise fatorial de forma muito clara. Nas relações de correlação, esta pesquisa encontrou poucos relacionamentos entre o sentido do trabalho e a satisfação no trabalho dos gestores educacionais.

q. Resistência à Mudança e Impactos na Qualidade de vida e Satisfação no Trabalho: um Estudo com Servidores Públicos do Estado de Minas Gerais.

O objetivo do estudo feito por Marques *et al* (2012) é compreender as relações entre mudança organizacional, fatores de resistência e implicações na qualidade de vida e satisfação no trabalho. A pesquisa teve uma natureza

explicativa e utilizou-se do método de estudo de caso. Foram pesquisadas três secretarias de estado: Secretaria de Estado da Educação (SEE), Secretaria de Estado da Saúde, especificamente as unidades da Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais (FHEMIG), e Secretaria de Planejamento e Gestão (SEPLAG), tendo como amostra um número de 679 respondentes dentre a população pesquisada de 141.164 servidores das três secretarias. Os dados qualitativos foram coletados por meio de análise documental e de entrevistas com gestores da Política de Recursos Humanos das instituições pesquisadas. Os autores optaram por realizar um *survey*, com o objetivo de fazer inferências sobre atitudes, comportamentos e características da população, no caso, os servidores públicos.

Por conclusão os autores afirmam que o objetivo de seu estudo foi atingido uma vez que a *Hipótese 1* foi confirmada: Os servidores que avaliam as mudanças de forma positiva e não resistem a elas tendem a avaliar sua qualidade de vida no trabalho como mais satisfatória. Ou seja, quanto maior a satisfação com as mudanças, maior a satisfação com a qualidade de vida no trabalho. Inversamente, servidores que avaliam as mudanças de forma negativa ou resistem a elas tendem a avaliar sua qualidade de vida no trabalho como insatisfatória.

r. Relações entre motivação, satisfação, comprometimento e desempenho no trabalho: estudo em um Hospital Público.

Nesse estudo realizado por Grohmann; Cunha e Silinske (2013) buscou compreender como a motivação no trabalho interfere em alguns dos principais comportamentos organizacionais (comprometimento, satisfação e desempenho).

A população alvo dessa pesquisa foi formada por 1667 profissionais que atuam em uma organização hospitalar pública. Foi utilizado um intervalo de confiança de 95% e, portanto, obteve-se um tamanho de amostra igual a 313 colaboradores, o que representou uma proporção de 18,78% da população. A amostra foi definida por setores de direção (administrativa, clínica e enfermagem) e por nível (apoio, médio e superior). Dessa forma, a amostra utilizada é probabilística e estratificada.

Os resultados apurados por Grohmann; Cunha; Silinske (2013) apontam que há uma moderada relação entre a motivação, o comprometimento e a satisfação, fato que não ocorre entre motivação e desempenho no trabalho.

s. Satisfação no Trabalho, Comprometimento Organizacional e Intenção de Sair: um estudo entre as gerações X e Y.

Esta pesquisa realizada pelos autores Cappi e Araujo (2014) objetivou analisar se há diferenças entre as gerações X e Y quanto ao grau com que os antecedentes satisfação no trabalho e comprometimento organizacional ajudam na intenção de sair do emprego.

Nesse estudo foram utilizadas técnicas de estudos quantitativos por meio de aplicação de questionários para levantamento de dados sobre as variáveis estudadas, sendo considerada uma amostra de nascidos a partir de 1965 até o ano de 1990, foram consideradas 320 respostas válidas de um total de 358, sendo 143 da geração X e 177 da geração Y.

Como resultado obtido da pesquisa, os autores afirmam que há uma relação positiva e altamente significativa entre a satisfação no trabalho e o comprometimento organizacional, e uma relação negativa e significativa dessas duas variáveis com a intenção de sair do emprego. Essa relação apresenta-se tanto na geração X quanto na geração Y.

t. Satisfação no Trabalho na Área da Saúde: Comparação de Duas Escalas de Medida por Meio de Equações Estruturais.

Ao abordar satisfação no trabalho na área da saúde, Ferra e Lopes (2014) objetivaram em seu artigo comparar duas escalas para mensuração da satisfação no trabalho, a escala de Martins e Santos (2006) e a escala proposta por Lorber e Skela-Savic (2012) - utilizando uma amostra 969 nutricionistas brasileiros. A primeira escala, largamente utilizada no Brasil, foi desenvolvida por Martins (1984) e revalidada por Martins e Santos (2006), contendo 45 itens para mensurar a satisfação, distribuídos em seis dimensões teóricas (satisfação com o suporte organizacional, satisfação com a utilidade social da organização e do trabalho, satisfação com relacionamento afetivo no trabalho, satisfação com o reconhecimento profissional, insatisfação com a inadequação da chefia e com falta de oportunidades e insatisfação com a sobrecarga de trabalho). A avaliação é feita por meio de uma escala de cinco pontos variando entre 1- Muito insatisfeito (a) e 5 - Muito satisfeito (a).

A segunda escala, ainda não utilizada no contexto nacional, foi desenvolvida por Lorber e Skela-Savic (2012) e se propõe a mensurar a satisfação com o trabalho por meio de 21 itens em quatro dimensões (relações de cooperação e interpessoal, desenvolvimento profissional, estilo de liderança, motivação e preocupação com o bem-estar da equipe), cuja avaliação é feita por meio de uma escala de cinco pontos ancorados em 1 - Discordo totalmente e 5 - Concordo totalmente.

Os resultados apresentados pelos autores são de que a escala de Lorber e Stela-Savic (2012), se apresentou como superior em relação a sua concorrente. Ela é muito mais simples e direta, contendo apenas 21 itens (menos da metade da quantidade de itens da escala de Martins e Santos (2006)). Ela também foi superior na questão da adequação fatorial de seus itens, comprovada por meio de indicadores de ajuste mais robustos. Além disso, sua validade externa foi maior do que a de sua concorrente, pois apresentou bom desempenho preditivo no teste nomológico.

Ao analisar os artigos publicados percebe-se que o tema satisfação no trabalho, é abordado de diversas formas, e maneiras pelos pesquisadores. É possível destacar que aproximadamente, 50% dos artigos aqui relatados, abordam satisfação em estudos feitos em empresas, ganhando destaque na questão do quão as organizações são o ponto chave na questão da satisfação dos funcionários, influenciando muitas vezes na rotatividade de seus colaboradores, na saúde física e mental. Por outro lado, verifica-se que pode influenciar também na satisfação de seus funcionários, tornando seus colaboradores mais comprometidos com a organização.

Pode-se observar ainda que, apenas dois estudos foram feitos no que diz respeito de como medir a satisfação dos funcionários em relação ao trabalho que exercem, ou seja, métodos que possam auxiliar na mensuração da satisfação dos funcionários da organização representando somente 10% dos estudos encontrados.

Outro destaque é para poucos estudos da satisfação na área da saúde, principalmente com funcionários de hospitais, sendo apenas duas pesquisas encontradas na área, representando 10% dos estudos encontrados sobre satisfação. Constatado isso, é que se considerou relevante e importante a realização do presente estudo, o qual visou identificar a satisfação no trabalho dos funcionários da Associação Hospitalar Roque Gonzales de Caibaté/RS. A demais os outros estudos

resumem-se em temas mais isolados, como satisfação dos funcionários e clientes, satisfação com trabalho em equipe, entre outros.

3 METODOLOGIA

Nesse capítulo apresenta-se o método de pesquisa, considerado o mais adequado para que os objetivos do trabalho fossem atingidos. Será esclarecida com detalhes a pesquisa quanto à sua classificação, abordado o instrumento o qual considerado adequado para que a coleta dos dados fosse efetuada, e ainda será aclarada a maneira como os dados foram analisados e interpretados após a coleta.

3.1 CLASSIFICAÇÕES DA PESQUISA

Para o desenvolvimento desse estudo, optou-se quanto aos procedimentos técnicos, pela realização de uma pesquisa tipo *survey* onde normalmente utiliza um único instrumento de coleta de dados – geralmente um questionário. Para consistência dessa afirmação, Forza (2002 *apud* WALTER, 2013) afirma que os levantamentos tipo *survey* têm como objetivo contribuir para o conhecimento em uma área particular de interesse através da coleta de informações sobre indivíduos (por meio de questionários, entrevistas pessoais, telefone etc.) ou sobre os ambientes desses indivíduos.

O presente estudo constituiu-se de uma abordagem qualitativa, o qual é sustentado por Gonsalves (2007, p.69), como o estudo que se preocupa em compreender e interpretar um fenômeno, “considerando o significado que os outros dão às suas práticas, o que impõem ao pesquisador uma abordagem hermenêutica”. Já Malhotra (2012), aponta que a pesquisa qualitativa proporciona melhor visão e compreensão do problema, para explicar melhor e de maneira mais aprofundada os resultados que foram encontrados.

No que se refere ao alcance dos objetivos propostos no trabalho, entendeu-se como necessária a utilização de pesquisa de caráter descritivo, com o intuito de descrever as características da população alvo deste estudo, e os resultados encontrados sobre a satisfação no trabalho, através dos dados pesquisados. Gil (2010) e Gonsalves (2007) consideram que as pesquisas descritivas objetivam a descrição de características de uma população ou fenômeno que se pretende estudar, ou ainda estabelece relações entre as variáveis.

3.2 DEFINIÇÃO DA ÁREA OU POPULAÇÃO-ALVO DO ESTUDO

O público alvo de estudo foram 34 colaboradores de uma Associação Hospitalar, cujo nome é: Associação Hospitalar Roque Gonzales, que fica situado na cidade de Caibaté, estado do Rio Grande do Sul. Destes 34 colaboradores 2 são enfermeiros, 11 trabalham como técnicos de enfermagem, 5 são dos serviços gerais, 2 colaboradores trabalham na cozinha, 6 na parte administrativa, 4 na farmácia, 1 colaborador na lavanderia, 1 nutricionista e 1 jovem aprendiz.

3.3 PLANO E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para que os objetivos da pesquisa fossem atingidos o método de coleta de dados adequado foi a aplicação de questionário aos funcionários do hospital o qual se pretendeu estudar. A aplicação deste foi realizada pelo pesquisador mediante horário previamente estipulado por meio de agendamento, no qual os participantes se disponibilizaram a participar da pesquisa. Os dados, portanto, foram coletados de maneira direta com os funcionários, e foram usados exclusivamente para essa pesquisa.

Uma definição considerada bastante pertinente a ser apresentada acerca do que significa o questionário, é a apontada por Gil (2010, p.121) que o define como “a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações”, sendo essas informações sobre os mais diversos assuntos. O mesmo autor ressalta ainda, que os questionários podem ser tanto entregues aos respondentes, sendo designado, portanto, como auto-aplicados, quanto pode ser conduzido pelo pesquisador, sendo dessa forma considerado como questionário aplicado. Nesse estudo optou-se pela segunda forma, questionário aplicado, para que qualquer dúvida do respondente fosse sanada, não comprometendo dessa maneira os resultados do estudo.

O instrumento de pesquisa aplicado foi o questionário (Apêndice A), elaborado através da Escala de Satisfação no Trabalho - EST, proposta por Siqueira (2008), que 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, as quais compreendem a satisfação em relação aos seus colegas; a satisfação com o salário; a satisfação com a chefia; a satisfação com a natureza do

trabalho; e com as promoções. Sendo essas os objetivos específicos do presente estudo.

Quadro 1 mostra como foram alcançados os objetivos, que são pertinentes às questões que foram aplicadas a cada entrevistado.

Quadro 1 Alcance dos Objetivos

DIMENSÕES	DEFINIÇÕES	ITENS
Satisfação com os colegas	Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.	Será alcançado por meio das questões 1, 6, 14,17 e 24 do questionário.
Satisfação com o salário	Contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho.	Será alcançado por meio das questões 5, 8, 12,15 e 21 do questionário.
Satisfação com a chefia	Contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.	Serão alcançados por meio das questões 2, 9, 19, 22 e 25 do questionário.
Satisfação com a natureza do trabalho	Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de elas absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas.	Serão alcançados por meio das questões 7, 11, 13, 18 e 23 do questionário.
Satisfação com as promoções	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira de a empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.	Serão alcançados por meio das questões 3, 4, 10, 16 e 20 do questionário.

Fonte: elaborado pelo autor, 2015 a partir de Siqueira (2008).

3.4 PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS

“A análise tem como objetivo organizar e resumir os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para a investigação” (GIL, 2010, p.156). Já, quando se refere à interpretação dos dados coletados, Gil (2010) aponta que essa etapa objetiva dar um sentido mais amplo às respostas, ligando os conhecimentos obtidos com outros já adquiridos.

Pelo fato da Escala de Satisfação no Trabalho (EST) ser uma medida multidimensional com cinco dimensões devem ser computados cinco escores

médios. O cálculo de cada escore médio foi obtido somando-se os valores assinalados pelos respondentes em cada dimensão e, a seguir, dividiu-se este valor pelo número de itens da dimensão. Assim, para a forma completa da EST a soma será sempre dividida por cinco. Deve-se ressaltar que os valores devem ficar entre 1 e 7.

A interpretação dos resultados apartir da metodologia de Siqueira (2008) considerou que quanto maior for o valor do escore médio, maior será o grau de contentamento ou satisfação do empregado com aquela dimensão do trabalho. Assim valores entre 5 e 7 tendem a indicar satisfação. Por outro lado, valores entre 1 e 3,9 tendem a sinalizar insatisfação, enquanto valores entre 4 e 4,9 informam um estado de indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito. Além disso, foram confrontados os resultados encontrados nessa pesquisa com os dados dos artigos do ANPAD que foram apresentados anteriormente no referencial teórico.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O planejamento amostral adotado envolveu todos os departamentos administrativos da organização. Embora a intenção fosse trabalhar com a totalidade dos funcionários um total de trinta e quatro, verificou-se que oito funcionários não participaram da pesquisa, dois por motivo de afastamento por problemas de saúde e seis que não quiseram participar da pesquisa. Totalizando 76,47% de participação, ou seja, vinte e seis funcionários.

4.1 TRATAMENTO DOS DADOS COLETADOS

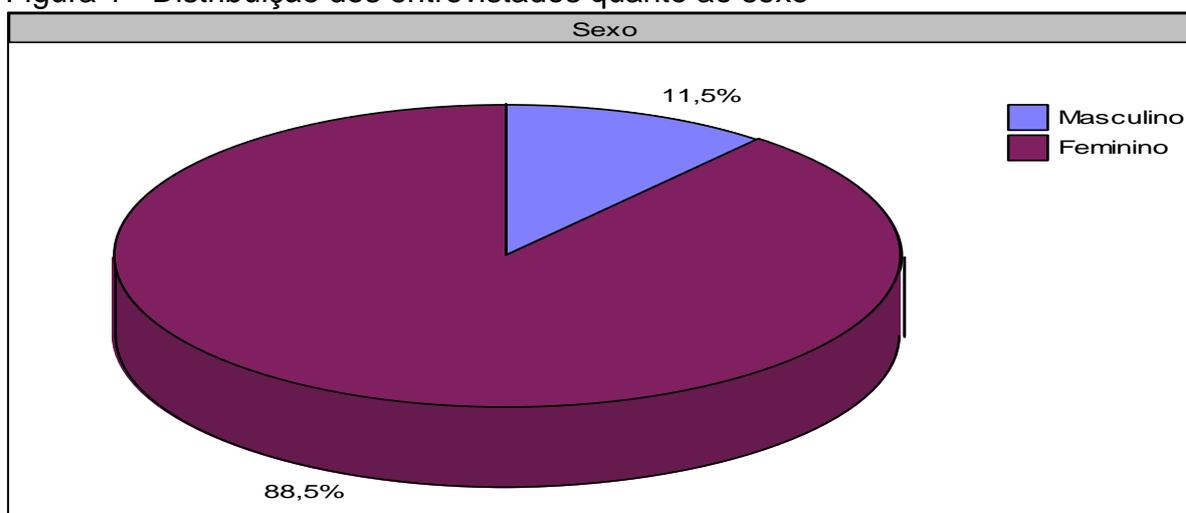
Os dados coletados foram digitalizados no *Microsoft Excel*[®] 2010 e, na sequência, foi calculada a média aritmética simples para cada item de cada uma das dimensões, obtendo-se os escores médios e além do escore médio final de cada dimensão.

Para a interpretação dos resultados, foi considerado, de acordo com Siqueira (2008), que quanto maior fosse o valor do escore médio, maior seria o grau de contentamento ou satisfação do empregado com aquela dimensão de seu trabalho. Assim, valores entre 5 e 7 tendem a indicar satisfação. Por outro lado, valores entre 1 e 3,9 tendem a sinalizar insatisfação, enquanto valores entre 4 e 4,9 informam um estado de indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito.

4.2 ANÁLISES DO PERFIL DOS RESPONDENTES

As Figuras 1 a 3 apresentam os resultados relativos ao sexo, escolaridade e idade.

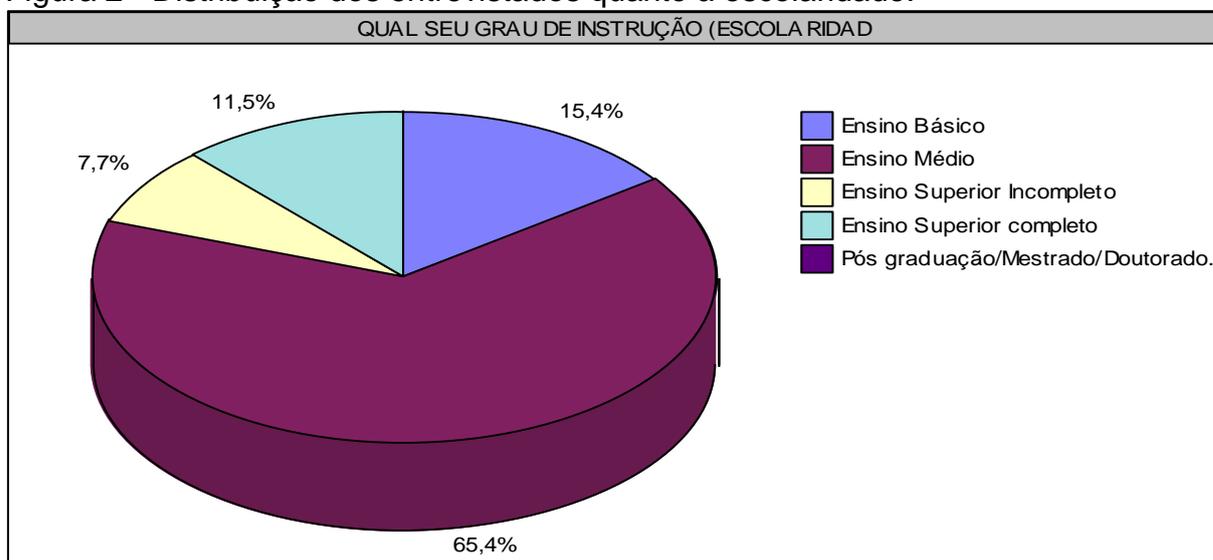
Figura 1 - Distribuição dos entrevistados quanto ao sexo



Fonte : Elaborado pelo autor, 2015.

A Figura 1 mostra que na Instituição pesquisada, há grande predominância de funcionários do sexo feminino representando (88,5%), ou seja, 23 mulheres; representado o sexo masculino apenas (11,5%), 3 homens.

Figura 2 - Distribuição dos entrevistados quanto à escolaridade.

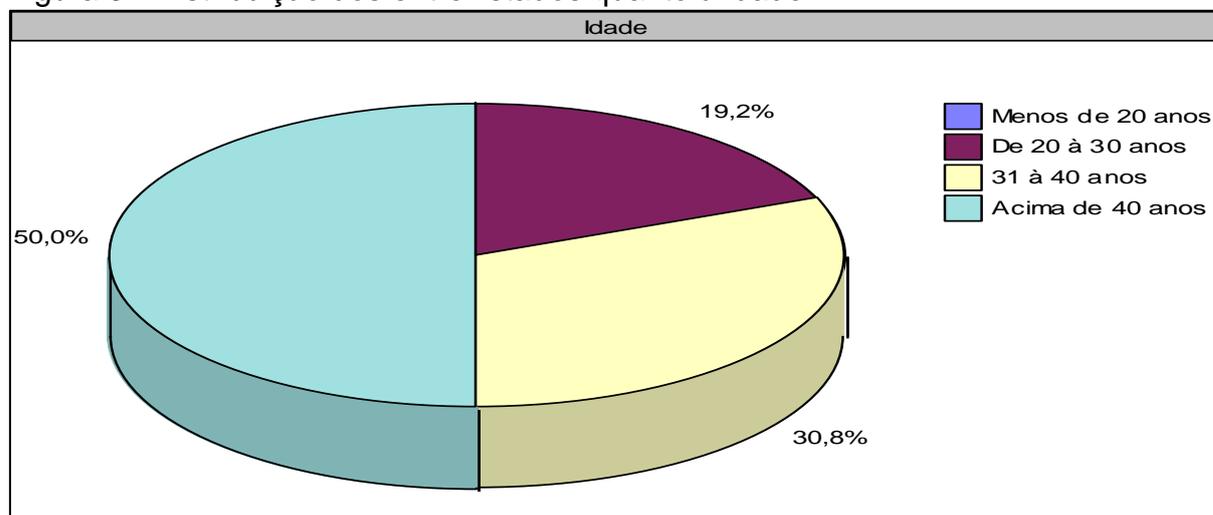


Fonte : Elaborado pelo autor, 2015.

De acordo com a Figura 2, uma parcela significativa (65,4%) dos funcionários da Associação Hospitalar Roque Gonzales possui ensino médio completo, sendo que destes a grande maioria desses possui técnico em enfermagem; com (15,4%) estão aqueles que possuem ensino básico; com ensino superior completo estão com representação de (11,5%) e os que não possuem o ensino superior completo são

(7,7%) dos funcionários. Portanto, há predominância de funcionários com escolaridade em nível médio.

Figura 3 - Distribuição dos entrevistados quanto à idade.



Fonte : Elaborado pelo autor, 2015.

Quanto à idade foi constatado que 50% dos respondentes têm idade acima de 40 anos; 38,8% estão na faixa etária dos 31 aos 40 anos; 19,2% têm entre 20 à 30 anos; não foi constatado nenhum percentual de funcionário que tenha menos de 20 anos de idade na instituição.

4.3 NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO DE ACORDO COM CADA DIMENSAO

A seguir são apresentados os resultados obtidos com a Escala de Satisfação no Trabalho.

a) Satisfação com os colegas de trabalho

A seguir serão descritas em forma de tabela os percentuais das respostas em relação a cada pergunta que faz parte da dimensão “Satisfação com os colegas de trabalho”, e por fim a media final das respostas em forma de gráfico.

Tabela 1- Como me sinto em relação ao espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.

ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
2 = Muito insatisfeito	0	0
3 = Insatisfeito	2	8
4 = Indiferente	0	0
5 = Satisfeito	18	72

6 = Muito satisfeito	5	20
7 = Totalmente satisfeito	0	0
TOTAL	25	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Pode se observar na Tabela 1 que do total de 25 respondentes desta questão apenas 2 optaram pela alternativa 3 que representa (insatisfação) ou seja 8% das respostas; os que optaram pela resposta 5 (satisfeito) representam 72% foram 18 respondente; e (muito satisfeito) foram 5 funcionários representando 20% do total.

Tabela 2 - Como me sinto em relação ao tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.

ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
2 = Muito insatisfeito	0	0
3= Insatisfeito	1	3,85
4= Indiferente	2	7,69
5 = Satisfeito	7	26,92
6 = Muito satisfeito	14	53,85
7 = Totalmente satisfeito	2	7,69
TOTAL	26	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Nesta tabela 2 pode-se destacar que a grande maioria respondeu que estão muito satisfeito nessa questão representando 53,85% representando 14 funcionários de um total de 26 respondentes, e apenas 1 funcionário representando 3,85% respondeu que esta insatisfeito com esse quesito.

Tabela 3 - Como me sinto em relação a maneira com que me relaciono com os meus colegas de trabalho.

ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
3= Muito insatisfeito	0	0
3= Insatisfeito	0	0
4= Indiferente	0	0
5 = Satisfeito	14	53,85
6 = Muito satisfeito	7	26,92
7 = Totalmente satisfeito	5	19,23
TOTAL	26	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Nessa questão pode se observar que não houve nenhuma resposta em relação a (indiferença), ou (insatisfação), maioria dos respondentes optaram pela alternativa 5 (satisfeito) representando 53,85%; (muito satisfeito) representa 26,92% e (totalmente satisfeito) 19,23%.

Tabela 4 - Como me sinto em relação a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.

ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
2 = Muito insatisfeito	0	0
3 = Insatisfeito	0	0
4= Indiferente	2	7,69
5 = Satisfeito	13	50
6 = Muito satisfeito	5	19,23
7 = Totalmente satisfeito	6	23,08
TOTAL	26	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

A Tabela 4 mostra que de um total de 26 respondentes 13 funcionários representando 50% das respostas colocaram a alternativa que representa (satisfação); já 7,69% representando 2 funcionários assinalaram um estado de (indiferença) em relação a quantidade de amigos no trabalho; os demais responderam um estado de muito e totalmente satisfeito em relação a essa pergunta, sendo 5 pessoas optaram pela alternativa (muito satisfeito) representando 13,23% e 6 pessoas optaram pela escala (totalmente satisfeito) representando 23,08%.

Tabela 5 - Como me sinto em relação a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.

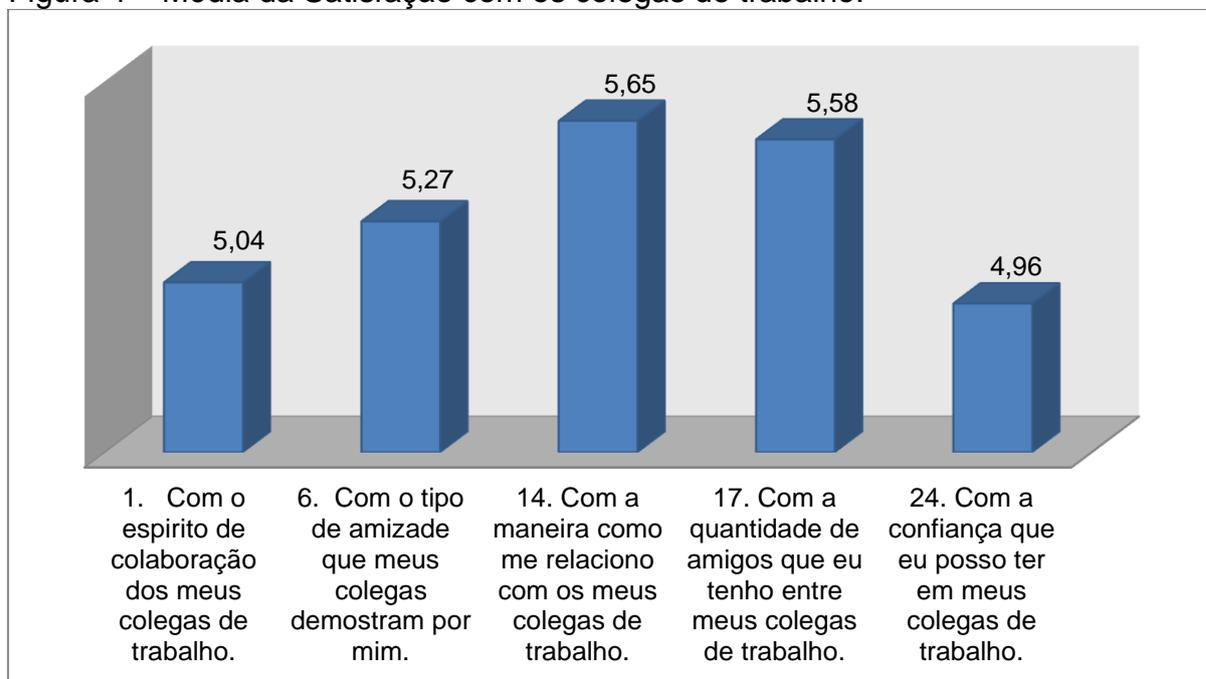
ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
2 = Muito insatisfeito	0	0
3 = Insatisfeito	4	15,38
4 = Indiferente	0	0
5 = Satisfeito	17	65,38
6 = Muito satisfeito	4	15,38
7 = Totalmente satisfeito	1	3,85
TOTAL	26	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Na Tabela 5 pode se observar que há um percentual de 15,38% representando a escala (insatisfação); grande parte das respostas sendo 17 de um total de 26 representam 65,38% que dizem estar satisfeitos em relação a essa pergunta, ainda nessa questão tem-se 15,38% de respostas que estão muito

satisfeitos com a confiança que podem ter de seus colegas, resta ainda 3,85% das respostas representando a escala de totalmente satisfeito.

Figura 4 – Média da Satisfação com os colegas de trabalho.



Fonte : Elaborado pelo autor, 2015.

Nesta Figura 4, tem a média da dimensão *satisfação com os colegas de trabalho*, contemplando as cinco questões referentes a essa dimensão, para se chegar nessa média foi feita a soma das respectivas respostas dos respondentes, ou seja somando-se os valores da escala de 1 a 7 que os mesmos responderam, logo após dividiu-se a soma obtida pelo número de respondentes dessa questão, assim se obteve o escore médio da questão. Portanto nessa dimensão pode se observar que a média mais elevada foi a questão de “como me relaciono com os colegas de trabalho ” representando (5,6), que segundo Siqueira(2008) representa satisfação, já a menor média foi a questão que diz respeito a “confiança entre os colegas de trabalho” que foi (4,96) representando um índice de satisfação, porém muito baixo, pois segundo Siqueira (2008) 4,9 é o limite entre o estado de indiferença e satisfação.

b) Satisfação com o salário

A seguir serão descritas em forma de tabela os percentuais das respostas em relação a cada pergunta que faz parte da dimensão “Satisfação com salário”, e por fim a média final das respostas em forma de gráfico.

Tabela 6 - Como me sinto em relação ao meu salário comparado com quanto eu trabalho.

ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
2 = Muito insatisfeito	0	0
3 = Insatisfeito	4	15,38
4 = Indiferente	0	0
5 = Satisfeito	17	65,38
6 = Muito satisfeito	1	3,85
7 = Totalmente satisfeito	4	15,38
TOTAL	26	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

A Tabela 6 mostra que de um total de 26 respondentes a grande parte das respostas foram a escala 5 representando (satisfação) com 65,38%; a menor representação com 3,85% foi a escala 6 representando (muito satisfeito); destaca-se ainda que 15,38% optaram pela escala 3 que representa (insatisfação) em relação ao salário recebido comparado ao quanto é trabalhado.

Tabela 7 Como me sinto em relação ao meu salário comparado a minha capacidade profissional.

ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
2 = Muito insatisfeito	0	0
3 = Insatisfeito	1	3,85
4 = Indiferente	1	3,85
5 = Satisfeito	17	65,38
6 = Muito satisfeito	3	11,54
7 = Totalmente satisfeito	4	15,38
TOTAL	26	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Tabela 7 mostra a representatividade das 26 respostas em relação ao salário comparado à capacidade profissional do funcionário, pode se observar que apenas 1 optou pela escala 3 (insatisfeito) 3,85% das respostas; uma pessoa optou pela escala 4 (indiferença) 3,85%; a grande maioria representando 17 respostas optaram pela escala 5 (satisfeito) 65,38%; 3 optaram pela escala 6 (muito satisfeito) 11,54% e 4 pessoas assinalaram a escala 7 (totalmente satisfeito).

Tabela 8 - Como me sinto em relação ao meu salário comparado ao custo de vida.

ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
2 = Muito insatisfeito	0	0
3 = Insatisfeito	9	36
4 = Indiferente	1	4

5 = Satisfeito	12	48
6 = Muito satisfeito	2	8
7 = Totalmente satisfeito	1	4
TOTAL	25	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Tabela 8 mostra a representatividade das 25 respostas em relação a pergunta: *como me sinto em relação ao meu salário comparado ao custo de vida*, nessa questão pode se observar que 9 pessoas optaram pela escala 3 (insatisfeito) representando 36% das respostas; uma pessoa optou pela escala 4 (indiferença) 4%; a maioria representando 12 respostas optaram pela escala 5 (satisfeito) 48%; 2 optaram pela escala 6 (muito satisfeito) 8% e 1 pessoa assinalou a escala 7 (totalmente satisfeito) representando 4% das respostas.

Tabela 9 - Como me sinto em relação a quantia de dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês.

ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
2 = Muito insatisfeito	0	0
3 = Insatisfeito	0	0
4 = Indiferente	1	3,85
5 = Satisfeito	18	69,23
6 = Muito satisfeito	1	3,85
7 = Totalmente satisfeito	6	23,08
TOTAL	26	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Tabela 9 mostra a representatividade das 26 respostas em relação a pergunta: *Como me sinto em relação a quantia de dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês*, nessa questão pode se observar que uma pessoa optou pela escala 4 (indiferença) 3,85%; a maioria representando 18 respostas optaram pela escala 5 (satisfeito) 69,23%; 1 optou pela escala 6 (muito satisfeito) 3,85% e 6 pessoas assinalaram a escala 7 (totalmente satisfeito) representando 23% das respostas.

Tabela 10 - Como me sinto em relação ao meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.

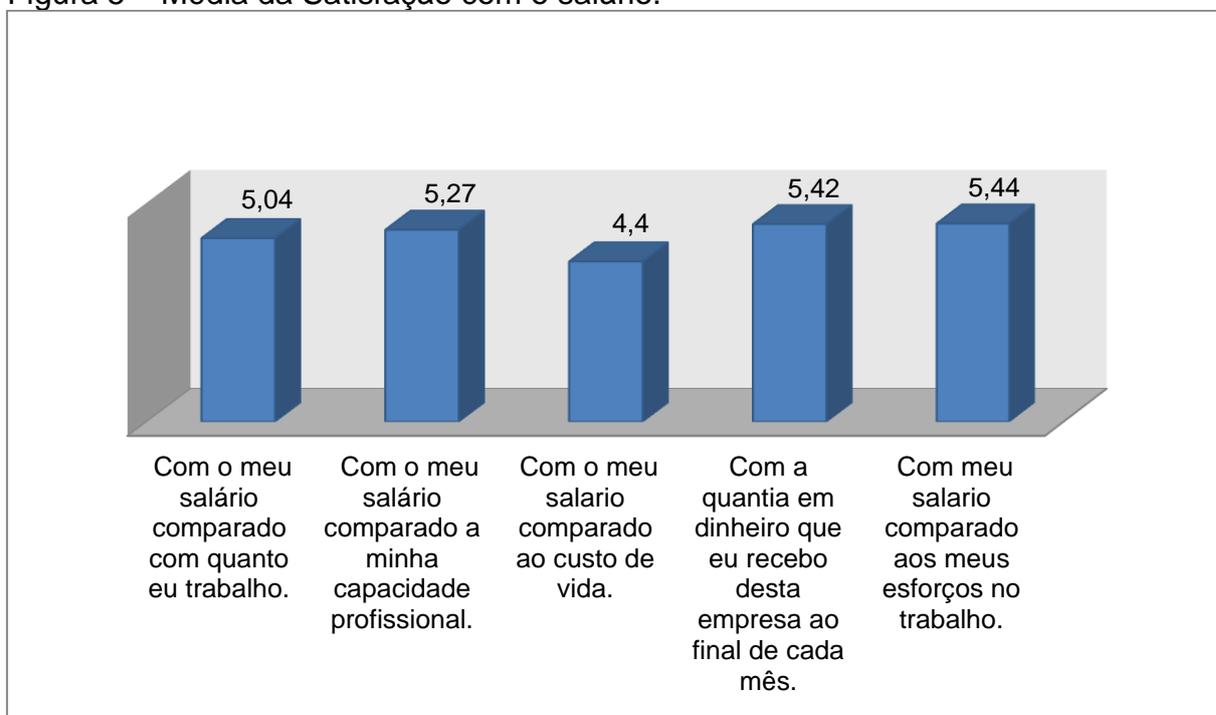
ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
2 = Muito insatisfeito	0	0
3 = Insatisfeito	0	0
4 = Indiferente	0	0
5 = Satisfeito	19	76

6 = Muito satisfeito	1	4
7 = Totalmente satisfeito	5	20
TOTAL	25	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Tabela 10 mostra a representatividade das 25 respostas em relação a pergunta: *Como me sinto em relação ao meu salário comparado aos meus esforços no trabalho*, nessa questão pode se observar que a maioria 19 pessoas optaram pela escala 5 (satisfeito) representando 76% das respostas; 1 optou pela escala 6 (muito satisfeito) 4% e 5 pessoas assinalaram a escala 7 (totalmente satisfeito) representando 20% das respostas.

Figura 5 – Média da Satisfação com o salário.



Fonte : Elaborado pelo autor, 2015.

Nesta Figura 5, tem a média da dimensão *satisfação com o salário*, contemplando as cinco questões referentes a essa dimensão, a pesquisa revelou satisfação com quase todos os itens, exceto, quando comparado o salário ao custo de vida que obteve média 4,4 indicando indiferença.

c) Satisfação com a chefia

A seguir serão descritas em forma de tabela os percentuais das respostas em relação a cada pergunta que faz parte da dimensão “Satisfação com a chefia”, e por fim a média final das respostas em forma de gráfico.

Tabela 11 - Como me sinto em relação ao modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.

ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
2 = Muito insatisfeito	0	0
3 = Insatisfeito	2	8,33
4 = Indiferente	1	4,17
5 = Satisfeito	11	45,83
6 = Muito satisfeito	7	29,17
7 = Totalmente satisfeito	3	12,5
TOTAL	24	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

A Tabela 11 mostra a representatividade das 24 respostas em relação a pergunta: *Como me sinto em relação ao modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor*, nessa questão pode se observar que há bastante diversidade de respostas, das 24 pessoas 11 optaram pela escala 5 (satisfeito) representando 45,83% das respostas; 7 pessoas optaram pela escala 6 (muito satisfeito) 29,17%; 3 pessoas assinalaram a escala 7 (totalmente satisfeito) representando 12,5% das respostas; outra parcela das pessoas optaram pela escala 4 (indiferente) 4,17% e os que estão (insatisfeitos) representam 8,33%.

Tabela 12 - Como me sinto em relação ao interesse de meu chefe pelo meu trabalho.

ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
2 = Muito insatisfeito	1	3,85
3 = Insatisfeito	1	3,85
4 = Indiferente	2	7,69
5 = Satisfeito	15	57,69
6 = Muito satisfeito	3	11,54
7 = Totalmente satisfeito	4	15,38
TOTAL	26	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Tabela 12 mostra a representatividade de 26 respostas em relação à pergunta: *Como me sinto em relação ao interesse de meu chefe pelo meu trabalho*, nessa questão pode se observar que quase todas as escalas foram assinaladas, começando pela escala 2 (Muito insatisfeito) representado por 1 pessoa, 3,85% das respostas; a escala 3 (Insatisfeito) houve 1 resposta representando 3,85%; 2 pessoas optaram pela escala 4 (indiferença) 7,69%; a maioria representando 15 respostas optaram pela escala 5 (satisfeito) 57,69%; 3 pessoas optaram pela escala 6 (muito

satisfeito) 11,56% e 4 pessoas assinalaram a escala 7 (totalmente satisfeito) representando 15,38% das respostas.

Tabela 13 - Como me sinto em relação ao entendimento entre eu e meu chefe.

ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
2 = Muito insatisfeito	0	0
3 = Insatisfeito	0	0
4 = Indiferente	3	11,54
5 = Satisfeito	8	30,76
6 = Muito satisfeito	6	23,09
7 = Totalmente satisfeito	9	34,61
TOTAL	26	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Na Tabela 13 mostra a representatividade das 26 respostas em relação a pergunta: *Como me sinto em relação ao entendimento entre eu e meu chefe*, nessa questão pode se observar que 9 pessoas optaram pela escala (totalmente satisfeito) representando 34,61% das respostas; 6 optaram pela escala 6 (muito satisfeito) 23,09% e 8 pessoas assinalaram a escala 5 (satisfeito) representando 30,76% das respostas, por fim 3 pessoas optaram pela escala 4 (indiferente) representando 11,54%.

Tabela 14 - Como me sinto em relação a maneira como meu chefe me trata.

ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
2 = Muito insatisfeito	0	0
3 = Insatisfeito	0	0
4 = Indiferente	2	7,69
5 = satisfeito	9	34,61
6 = Muito satisfeito	6	23,09
7 = Totalmente satisfeito	9	34,61
TOTAL	26	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Na Tabela 14 mostra a representatividade das 26 respostas em relação a pergunta: *Como me sinto em relação a maneira como meu chefe me trata*, nessa questão pode se observar que 9 pessoas optaram pela escala (totalmente satisfeito) representando 34,61% das respostas; 6 optaram pela escala 6 (muito satisfeito) 23,09% e 9 pessoas assinalaram a escala 5 (satisfeito) representando 34,61% das respostas, por fim 2 pessoas optaram pela escala 4 (indiferente) representando 7,69% das respostas.

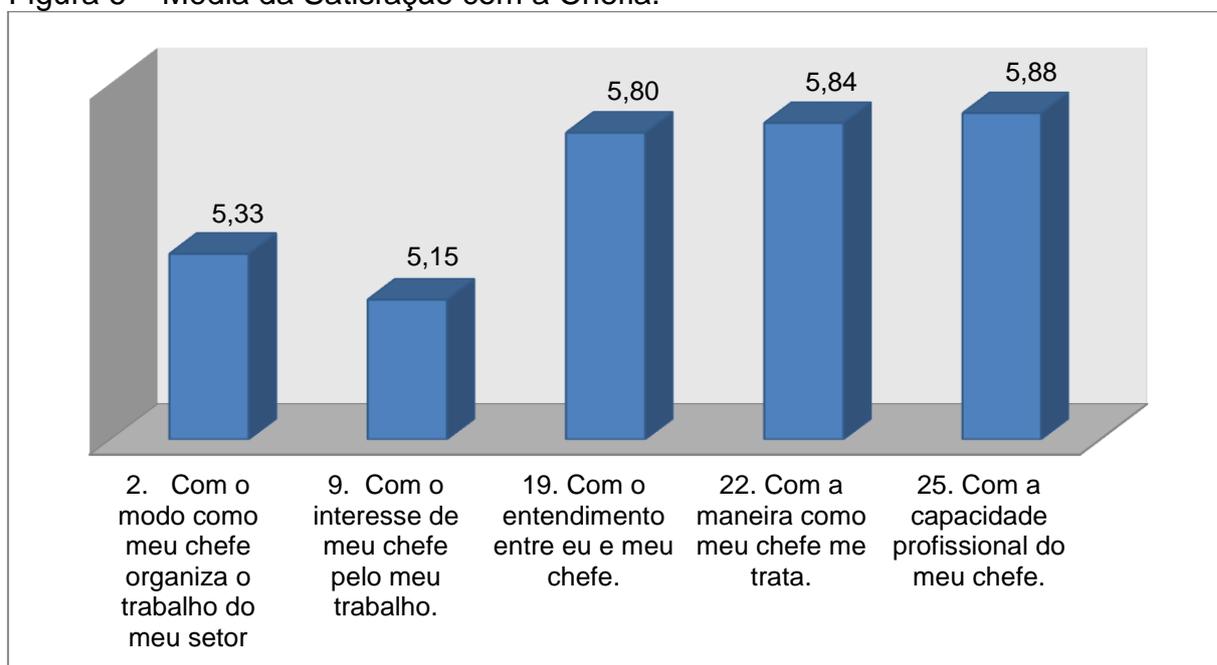
Tabela 15 - Como me sinto em relação a capacidade profissional do meu chefe.

ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
2 = Muito insatisfeito	0	0
3 = Insatisfeito	0	0
4= Indiferente	3	11,54
5 = satisfeito	8	30,76
6 = Muito satisfeito	4	15,38
7 = Totalmente satisfeito	11	42,31
TOTAL	26	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Na Tabela 15 mostra a representatividade das 26 respostas em relação a pergunta: *Como me sinto em relação a capacidade profissional do meu chefe*, nessa questão pode se observar que 11 pessoas optaram pela escala (totalmente satisfeito) representando 42,31% das respostas; 4 pessoas optaram pela escala 6 (muito satisfeito) 15,38% e 8 pessoas assinalaram a escala 5 (satisfeito) representando 30,76% das respostas, por fim 3 pessoas optaram pela escala 4 (indiferente) representando 11,54% das respostas.

Figura 6 – Média da Satisfação com a Chefia.



Fonte : Elaborado pelo autor, 2015.

Nesta Figura 6, tem a média da dimensão *satisfação com a Chefia*, contemplando as cinco questões referentes a essa dimensão, a pesquisa revelou (satisfação) em todos os itens, pois todos ficaram na média entre 5 e 7. Merece destaque para o item que recebeu média mais baixa, 5,15 quando se compara

interesse da chefia pelo trabalho que o funcionário exerce. Além da média mais alta 5,88 quando comparado a capacidade profissional da chefia.

d) Satisfação com a natureza do Trabalho

A seguir serão descritas em forma de tabela os percentuais das respostas em relação a cada pergunta que faz parte da dimensão “Satisfação com a natureza do trabalho”, e por fim a média final das respostas em forma de gráfico.

Tabela 16 - Como me sinto em relação ao grau de interesse que minhas tarefas me despertam.

ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
2 = Muito insatisfeito	0	0
3 = Insatisfeito	0	0
4 = Indiferente	0	0
5 = Satisfeito	10	38,48
6 = Muito satisfeito	8	30,76
7 = Totalmente satisfeito	8	30,76
TOTAL	26	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Na Tabela 16 mostra a representatividade das 26 respostas em relação a pergunta: *Como me sinto em relação ao grau de interesse que minhas tarefas me despertam*, nessa questão pode se observar que 8 pessoas optaram pela escala (totalmente satisfeito) representando 30,76% das respostas; 8 pessoas optaram pela escala 6 (muito satisfeito) 30,76% e 10 pessoas assinalaram a escala 5 (satisfeito) representando 38,48% das respostas.

Tabela 17 - Como me sinto em relação a capacidade de que meu trabalho absorver-me.

ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
2 = Muito insatisfeito	0	0
3 = Insatisfeito	0	0
4= Indiferente	5	20
5 = satisfeito	16	64
6 = Muito satisfeito	2	8
7 = Totalmente satisfeito	2	8
TOTAL	25	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Na Tabela 17 mostra a representatividade das 25 respostas em relação a pergunta: *Como me sinto em relação a capacidade de que meu trabalho absorver-*

me, nessa questão pode se observar que 2 pessoas optaram pela escala (totalmente satisfeito) representando 8% das respostas; 2 pessoas optaram pela escala 6 (muito satisfeito) 8% e a maioria das respostas com 16 pessoas assinalaram a escala 5 (satisfeito) representando 64% das respostas, por fim 5 pessoas optaram pela escala 4 (indiferente) representando 20% das respostas.

Tabela 18 - Como me sinto em relação a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.

ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
2 = Muito insatisfeito	0	0
3 = Insatisfeito	1	3,85
4 = Indiferente	1	3,85
5 = satisfeito	15	57,69
6 = Muito satisfeito	2	7,69
7 = Totalmente satisfeito	7	26,92
TOTAL	26	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Na Tabela 18 mostra a representatividade das 26 respostas em relação a pergunta: *Como me sinto em relação a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço*, nessa questão pode se observar que 7 pessoas optaram pela escala (totalmente satisfeito) representando 26,92% das respostas; 2 pessoas optaram pela escala 6 (muito satisfeito) 7,69% e a maioria das pessoas assinalaram a escala 5 (satisfeito) representando 57,69% das respostas, por fim 2 pessoas optaram pela escala 4 (indiferente) e 3 (insatisfeito), cada uma representando 3,85% das respostas.

Tabela 19 - Como me sinto em relação as preocupações exigidas pelo meu trabalho.

ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
2 = Muito insatisfeito	0	0
3 = Insatisfeito	0	0
4 = Indiferente	1	4
5 = satisfeito	16	64
6 = Muito satisfeito	4	16
7 = Totalmente satisfeito	4	16
TOTAL	25	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Na Tabela 19 mostra a representatividade das 25 respostas em relação a pergunta: *Como me sinto em relação as preocupações exigidas pelo meu trabalho*, nessa questão pode se observar que 4 pessoas optaram pela escala (totalmente

satisfeito) representando 16% das respostas; 4 pessoas optaram pela escala 6 (muito satisfeito) 16% e a maioria das pessoas assinalaram a escala 5 (satisfeito) representando 64% das respostas, por fim 1 pessoa optou pela escala 4 (indiferente) representando 4% das respostas.

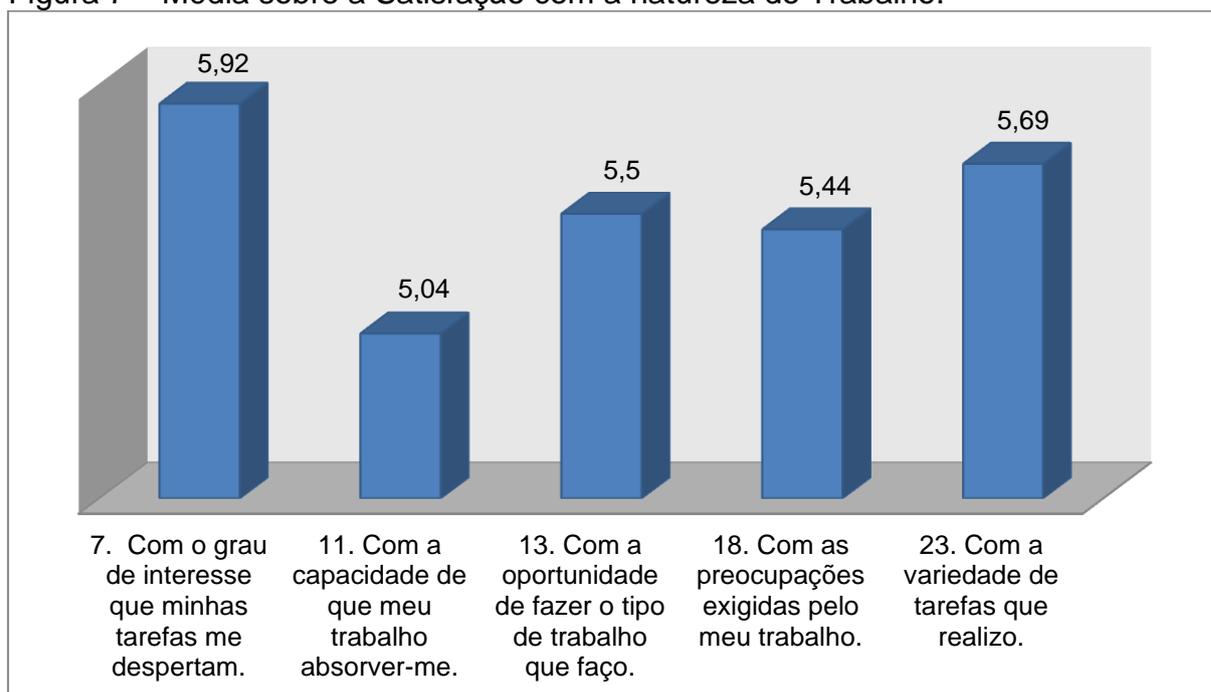
Tabela 20 - Como me sinto em relação a variedade de tarefas que realizo.

ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
2 = Muito insatisfeito	0	0
3 = Insatisfeito	0	0
4 = Indiferente	1	3,85
5 = satisfeito	13	50
6 = Muito satisfeito	5	19,23
7 = Totalmente satisfeito	7	26,92
TOTAL	26	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Na Tabela 20 mostra a representatividade das 26 respostas em relação a pergunta: *Como me sinto em relação a variedade de tarefas que realizo*, nessa questão pode se observar que 7 pessoas optaram pela escala (totalmente satisfeito) representando 26,92% das respostas; 5 pessoas optaram pela escala 6 (muito satisfeito) 19,23% e 13 pessoas assinalaram a escala 5 (satisfeito) representando 50% das respostas, por fim 1 pessoas optaram pela escala 4 (indiferente) representando 3,85% das respostas.

Figura 7 – Média sobre a Satisfação com a natureza do Trabalho.



Fonte : Elaborado pelo autor, 2015.

Nesta Figura 7, tem a média da dimensão *satisfação com a natureza do Trabalho*, contemplando as cinco questões referentes a essa dimensão, a pesquisa revelou (satisfação) em todos os itens, pois todos ficaram na média entre 5 e 7. Merece destaque para o item que recebeu média mais baixa, 5,04 quando se compara a capacidade de que o trabalho absorve o funcionário. Além da média mais alta 5,92 quando comparado o grau de interesse que as tarefas despertam para os funcionários.

e) Satisfação com as promoções

A seguir serão descritas em forma de tabela os percentuais das respostas em relação a cada pergunta que faz parte da dimensão “Satisfação com as promoções”, e por fim a média final das respostas em forma de gráfico.

Tabela 21 - Como me sinto em relação ao número de vezes que já fui promovido nesta empresa.

ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
2 = Muito insatisfeito	0	0
3 = Insatisfeito	3	15
4 = Indiferente	5	25
5 = Satisfeito	9	45
6 = Muito satisfeito	1	5
7 = Totalmente satisfeito	2	10
TOTAL	20	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Na Tabela 21 mostra a representatividade de 20 respostas em relação a pergunta: *Como me sinto em relação ao número de vezes que já fui promovido nesta empresa*, nessa questão pode se observar que 2 pessoas optaram pela escala (totalmente satisfeito) representando 10% das respostas; 1 pessoa optou pela escala 6 (muito satisfeito) 5% e a maioria das pessoas 9 assinalaram a escala 5 (satisfeito) representando 45% das respostas, também 5 pessoas optaram pela escala 4(indiferente) representando 25%, por fim 3 pessoas optaram pela escala 3(insatisfeito), representando 15% das respostas.

Tabela 22 - Como me sinto em relação as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.

ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
2 = Muito insatisfeito	0	0

3 = Insatisfeito	2	8,69
4 = Indiferente	5	21,75
5 = Satisfeito	12	52,18
6 = Muito satisfeito	2	8,69
7 = Totalmente satisfeito	2	8,69
TOTAL	23	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Na Tabela 22 mostra a representatividade das 23 respostas em relação a pergunta: *Como me sinto em relação as garantias que a empresa oferece a quem é promovido*, nessa questão pode se observar que 2 pessoas optaram pela escala (totalmente satisfeito) representando 8,69% das respostas; 2 pessoas optaram pela escala 6 (muito satisfeito) representando também 8,69% e a maioria das pessoas sendo 12 que assinalaram a escala 5 (satisfeito) representando 52,18% das respostas, 5 respostas seguiram a escala 4 (indiferente) 21,75% e por fim 2 pessoas assinalaram a escala 3 (insatisfeito) representando 8,69% das respostas.

Tabela 23 - Como me sinto em relação a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.

ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
2 = Muito insatisfeito	0	0
3 = Insatisfeito	1	4,76
4 = Indiferente	3	14,29
5 = Satisfeito	15	71,43
6 = Muito satisfeito	1	4,76
7 = Totalmente satisfeito	1	4,76
TOTAL	21	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Na Tabela 23 mostra a representatividade das 21 respostas em relação a pergunta: *Como me sinto em relação a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal*, nessa questão pode se observar que 1 pessoa optou pela escala (totalmente satisfeito) representando 4,76% das respostas; 1 pessoa optou pela escala 6 (muito satisfeito) representando também 4,76% e a maioria das pessoas sendo 15 que assinalaram a escala 5 (satisfeito) representando 71,43% das respostas, 3 respostas seguiram a escala 4 (indiferente) 14,29% e por fim 1 pessoa assinalou a escala 3 (insatisfeito) representando 4,76% das respostas.

Tabela 24 - Como me sinto em relação as oportunidades de ser promovido nessa empresa.

ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
2 = Muito insatisfeito	0	0
3 = Insatisfeito	1	4,76
4= Indiferente	4	19,05
5 = Satisfeito	11	52,38
6 = Muito satisfeito	2	9,52
7 = Totalmente satisfeito	3	14,29
TOTAL	21	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Na Tabela 24 mostra a representatividade das 21 respostas em relação a pergunta: *Como me sinto em relação as oportunidades de ser promovido nessa empresa*, nessa questão pode se observar que 3 pessoas optaram pela escala (totalmente satisfeito) representando 14,29% das respostas; 2 pessoas optaram pela escala 6 (muito satisfeito) representando também 9,52% e a maioria das pessoas sendo 11 que assinalaram a escala 5 (satisfeito) representando 52,38% das respostas, 4 respostas seguiram a escala 4 (indiferente) 19,05% e por fim 1 pessoa assinalou a escala 3 (insatisfeito) representando 4,76% das respostas.

Tabela 25 - Como me sinto em relação ao tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nessa empresa.

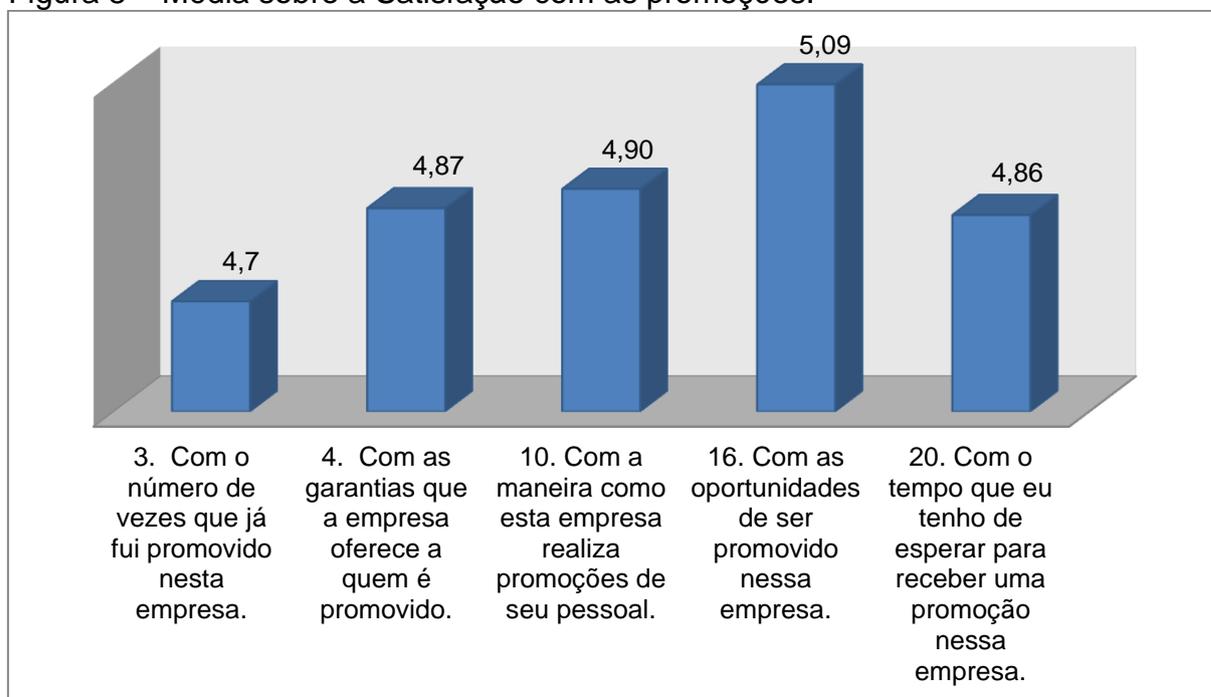
ESCALA	ABS	%
1 = Totalmente insatisfeito	0	0
2 = Muito insatisfeito	0	0
3 = Insatisfeito	0	0
4 = Indiferente	9	40,91
5 = Satisfeito	10	45,45
6 = Muito satisfeito	1	4,55
7 = Totalmente satisfeito	2	9,09
TOTAL	22	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Na Tabela 25 mostra a representatividade das 22 respostas em relação a pergunta: *Como me sinto em relação ao tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nessa empresa*, nessa questão pode se observar que 2 pessoas optaram pela escala (totalmente satisfeito) representando 9,09% das respostas; 1 pessoa optou pela escala 6 (muito satisfeito) representando 4,55% e 10

peças assinalaram a escala 5 (satisfeito) representando 45,45% das respostas, e por fim 9 respostas seguiram a escala 4 (indiferente) representando 40,91%.

Figura 8 – Média sobre a Satisfação com as promoções.



Fonte : Elaborado pelo autor, 2015.

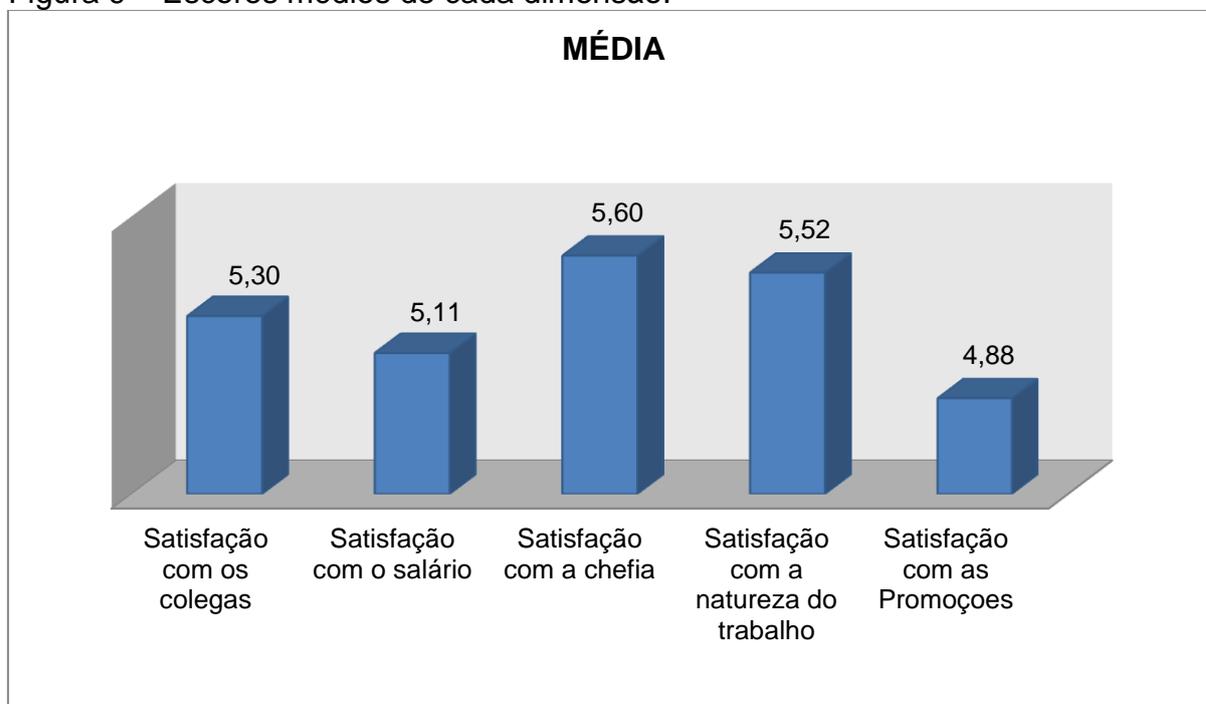
Nesta Figura 8, tem a média da dimensão *satisfação com as promoções*, contemplando as cinco questões referentes a essa dimensão, a pesquisa revelou que essa dimensão foi a que recebeu média mais baixa, ficando entre 4,7 e 5,09, isso quer dizer que quase todos os itens ficaram com nível de (indiferença) perante Siqueira (2008), que quando se tem a média 4 a 4,9 significa indiferença, ou seja, o funcionário não está nem satisfeito e nem insatisfeito, porém nessa dimensão houve a média 5,09, que representa (satisfação), essa questão representa as chances de oportunidade que o funcionário tem de ser promovido na empresa.

4.4 ESCORE MÉDIO DAS DIMENSÕES

A Figura 9 mostra as médias gerais para cada dimensão avaliada, para se chegar nesse valor Siqueira (2008) diz que se deve somar as cinco médias obtidas em cada dimensão e dividir por cinco que é a quantidade de questão relacionada a essa dimensão, assim se obtém o escore médio de cada dimensão. Nesse gráfico evidencia-se que há satisfação em quatro dimensões das cinco analisadas nessa pesquisa: Satisfação com os colegas (5,30); Satisfação com o salário (5,11); Satisfação com a chefia (5,52); e uma dimensão “Satisfação com as promoções” que

esta representando (Indiferença), quando o funcionário não está nem satisfeito e nem insatisfeito (4,88).

Figura 9 – Escores médios de cada dimensão.



Fonte : Elaborado pelo autor, 2015.

Pode-se observar, de maneira geral, nesse estudo que os funcionários da Associação Hospitalar Roque Gonzales de Caibaté/RS, conforme a Escala de Satisfação no Trabalho – EST, elaborado por Siqueira (2008), estão satisfeitos no seu trabalho, porém carecem de atenção pelos gestores, pois a média encontrada nas cinco dimensões pode ser considerada razoável, já que a escala que representa satisfação está entre (5 e 7), se observado a média geral, nenhuma chegou a 6 ou 6,5 que pode ser considerada excelente, destacando ainda a média que manteve abaixo dessa escala (4,88), no que diz respeito as promoções oferecidas pela Instituição.

Sendo assim, o presente estudo demonstrou que os funcionários estão “Satisfeitos” primeiramente com suas chefias (5,60), em seguida com a natureza do seu trabalho (5,52), depois com os colegas de trabalho (5,30), e em seguida com o salário (5,11) e estado de “Indiferença” quando diz respeito a dimensão “satisfação com as Promoções” (4,88). Nesse mesmo contexto, fazendo comparação com os resultados encontrados nos artigos do ANPAD, listados na sessão 2.2, desse estudo pode-se observar que o trabalho realizado por Simoni e Silva (2009), traz em suas

conclusões resultados praticamente idênticos, destacando que esses autores fizeram seu estudo em âmbito hospitalar.

Dando continuidade de um modo mais específico em cada dimensão com a literatura, pode-se destacar que na dimensão “Satisfação com os Colegas”, que trouxe como resultado de satisfação em todas as perguntas relacionadas a essa dimensão, também foram encontrados no estudo de Souza e Puente-Palacios (2009) e no estudo de Pontes; Silva; Durmond e Frazão (2004), onde destacam que os funcionários que trabalham em equipe, e que conseguem expor suas competências e habilidades são funcionários mais satisfeitos.

Na dimensão “Satisfação com o Salário” indicou satisfação na maioria de suas questões exceto em “salário comparado ao custo de vida”, onde não foram encontrados trabalhos referentes a esse tópico, mas sim de maneira geral, onde os trabalhos de Bernstorff (2007) e Ferra e Lopes (2014), que também revelam que a remuneração em si é um fator muito relevante para satisfação do funcionário, e que em seus estudos os funcionários estão satisfeitos em relação a essa dimensão.

Em relação a “Satisfação com a Chefia”, todos os tópicos ficaram conforme a escala de Siqueira (2008) no estado de satisfação, em relação a esta dimensão não foram encontrados artigos dos quais estão expostos na literatura do referencial, que pudessem contemplar cada tópico dessa dimensão. No entanto o artigo de Simoni e Silva (2009) que apresentou resultado de satisfação dos funcionários em seu estudo, mas de forma mais ampla, não detalhando cada dimensão como foi feita nessa pesquisa.

No que diz respeito a dimensão com o “Próprio Trabalho” verificou-se que, numa média geral, os funcionários estão satisfeitos, sendo que a média varia entre 5,04 e 5,92. Nos artigos pesquisados identificou-se o trabalho realizado por Bernstorff (2007), que traz em suas conclusões, o que mais satisfaz o funcionário é o conteúdo e o aprendizado que o trabalho proporciona a eles.

Na última dimensão abordada nesse trabalho, diz respeito a “Satisfação com as Promoções”, sendo essa dimensão que carece de mais atenção por parte dos gestores, pois foi a que apresentou o estado de “Indiferença” em quase todas as perguntas relacionadas a essa dimensão, sua média nas cinco perguntas variou entre 4,07 e 5,9 para Siqueira (2008) resultados entre 3,9 e 4,9 representa estado de indiferença. Para confrontar com esse resultado o estudo feito por Filho e Quintella (1999) destaca que a “Oportunidade de Crescimento” e “Reconhecimento e

Recompensa” foram as variáveis de gestão mais valorizadas pelos empregados, assim pode-se observar resultado diferente entre esse estudo e do Filho e Quintella (1999).

5 CONCLUSÃO

Este estudo teve como objetivo geral verificar a satisfação dos funcionários da Associação Hospitalar Roque Gonzales de Caibaté/RS frente a cinco dimensões de seu trabalho conforme Siqueira (2008) propõe: a satisfação com os colegas de trabalho, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções. Para tanto, foi realizada pesquisa exploratória descritiva, com abordagem qualitativa, que visou diagnosticar o nível de satisfação desses funcionários.

Observa-se que os objetivos propostos foram alcançados, pois com base na análise de dados pode-se concluir que existe satisfação por parte dos trabalhadores da empresa estudada nas quatro dimensões. Primeiramente se observa satisfação com a chefia, pois à média ficou 5,60, em seguida a satisfação com a natureza do trabalho 5,52, logo depois a satisfação com os colegas de trabalho, sendo à média 5,30 e, por ultimo a satisfação com o salário, com média 5,11. Das cinco dimensões somente uma dimensão ficou como estado de indiferença, a dimensão com as “promoções”, ou seja, os funcionários não estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos, ficando com média de 4,88.

Por meio desses resultados pode-se destacar que os funcionários estão satisfeitos de forma geral, porém as médias não foram excelentes, já que a escala que representa satisfação possui intervalo entre 5 e 7 e a média geral nenhuma alcançou 6 ou 6,5. Merece destaque a média referente a promoção, sendo essa a dimensão que ficou abaixo de 4,9, portanto o foco gerencialmente de ações orientadas ao aumento da satisfação pode ser direcionado a questão promoções dentro da instituição.

Nesse contexto sugere-se, para a empresa na qual foi realizada a pesquisa possíveis estudos futuros que sejam realizados com enfoque na dimensão “promoção”, analisando a questões referentes a número de vezes que os funcionários já foram promovidos dentro da instituição, também analisar a questão com as garantias oferecidas a quem é promovido dentro do Hospital, com o prazo que o funcionário leva para ser promovido e, por ultimo, rever a questão de como a empresa realiza essas promoções, pois essas questões foram as que receberam menor média.

Nesse sentido também são sugeridos estudos futuros nessa área de investigação, com foco voltado para satisfação de funcionários que trabalhem em

hospitais, pois tomando como base a busca de estudos que falassem desse assunto no ANPAD, não foram encontrados artigos que mostram resultados parecidos com essa pesquisa.

Por fim a pesquisa realizada apresenta limitações. Primeiro, a amostra contou com pessoas de diferentes níveis de escolaridade e de diferentes níveis hierárquicos, o que pode ter gerado vieses na análise das variáveis de satisfação no trabalho. Assim, para uma melhor interpretação dos resultados, sugere-se que, em estudos futuros, sejam feitos controlando esses dados demográficos.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, G. O. Quebra e Violação do Contrato Psicológico: Efeitos no Comprometimento Organizacional e na Satisfação com o Trabalho. **Anais do encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração**. (2009 setembro) São Paulo-SP, Brasil. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GPR2322.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2015.
- ÂNGELA R.V. **Monitoramento da Satisfação no Trabalho em uma Empresa Financeira**. Universidade de Brasília- Instituto de Brasília. (2007) Brasília. Disponível em: <http://bdtd.bce.unb.br/tesesimplificado/tde_arquivos/27/TDE-2007-08-13T132709Z-1548/Publico/Tese_Angela%20Valle.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2015.
- AZEVEDO, A. J. D; MEDEIROS, M. P. M. **Satisfação no trabalho: um estudo de caso na procuradoria-geral de justiça do rio grande do norte**. Biblioteca Digital de Monografia – UFRN, 2012. Disponível em: <<http://monografias.ufrn.br:8080/jspui/handle/1/384>>. Acesso em: 13 abri. 2015.
- BARBOZA, J. R; AÑEZ, M. E. M. A Satisfação Profissional e a Cultura Organizacional: Uma Análise a partir do Modelo ASH. **Anais do encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração** (2009 setembro). São Paulo- SP, Brasil. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GPR993.pdf>>. Acesso em: 04 maio. 2015.
- BARROS, A. M; SILVA, J. R. G. Aspectos que influenciam a satisfação de empregados teletrabalhadores: estudo de caso na Shell Brasil. **Anais do encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração**. (2008 junho) Belo Horizonte- MG, Brasil. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnEO/eneo_2008/2008_ENEO140.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2015.
- BERNSTORF, V. H. A Satisfação Profissional e as Influências da Organização do Trabalho. **Anais do encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração** (2007 setembro) Rio de Janeiro-RJ, Brasil. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EOR-B2022.pdf>>. Acesso em: 05 mar. 2015.
- BERNSTORF, V. H. A Intensificação do Trabalho, a Satisfação Profissional e seus Efeitos sobre o Estresse Ocupacional. **Anais do encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração** (2007 setembro) Rio de Janeiro-RJ, Brasil. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GPR-B1950.pdf>>. Acesso em: 05 mar. 2015.
- BRITO, A. L. C; JUNIOR, E. R; RIBAS, F. T. T. As Relações Entre a Síndrome de Burnout e a Satisfação no Trabalho: Uma Visão a partir do Ambiente Social das Organizações. **Anais do encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração**. (2010 setembro) Rio de Janeiro-RJ, Brasil. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/gpr2474.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2015.

CAPPI, M. N; ARAUJO, B. F. V. B. Satisfação no Trabalho, Comprometimento Organizacional e Intenção de Sair: um estudo entre as gerações X e Y. **Anais do encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração.** (2014 setembro) Rio de Janeiro-RJ, Brasil. Disponível em: <http://www.fucape.br/_public/producao_cientifica/2/GPR449.pdf>. Acesso em: 16 mar. 2015..

CHAVES L, D; RAMOS, L. H; FIGUEIREDO, L. D. **Satisfação profissional de enfermeiros do Trabalho no Brasil.** Acta paul. enferm. vol.24 no.4. (2011) Brasil - São Paulo. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-21002011000400010&script=sci_arttext>. Acesso em: 26 abr. 2015.

CÚNICO, L. H. B; ZAMPIER, M. A. Predição de Satisfação de Funcionários de uma Rede de Lojas do Comércio Varejista através da Aplicação de Técnicas em Data Mining. **Anais do encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração.** (2008 setembro) Rio de Janeiro-RJ, Brasil. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_2008/GPR/2008_GPRA602.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2015.

FERRA, R. R. N; LOPES, E. L. Satisfação no Trabalho na Área da Saúde: Comparação de Duas Escalas de Medida por Meio de Equações Estruturais. **Anais do encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração** (2014 setembro) Rio de Janeiro-RJ, Brasil. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2014_EnANPAD_GPR239.pdf>. Acesso em: 05 mar. 2015.

FILHO, A. D. M; DIAS, D. V. Práticas Inovadoras de Treinamento e Satisfação no Trabalho: Um Modelo Relacional de Estudo com Profissionais de Organizações Mineiras. **Anais do encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração.** (2007 junho) Natal-RG. Brasil. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnGPR/engpr_2007/2007_ENGPR271.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2015.

FILHO, H. N. H; QUINTELLA, Q. A satisfação no trabalho e seus aspectos correlatos na organização PETROBRAS. **Anais do encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração** (1999) Brasil. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_1999/RH/1999_RH15.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2015.

GIL, C. A. **Métodos e técnicas de Pesquisa Social.** 6. ed. – 3. São Paulo: Atlas, 2010.

GONSALVES, E. P. **Iniciação à Pesquisa Científica.** - 4. ed. São Paulo: Alínea, 2007.

GROHMANN, M. Z; CUNHA, L. V; SILINSKE, J. Relações entre motivação, satisfação, comprometimento e desempenho no trabalho: estudo em um Hospital Público. **Anais do encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração.** (2013 novembro) Brasília-DF, Brasil. Disponível em:

<http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnGPR/engpr_2013/2013_EnGPR70.pdf>. Acesso em: 17 mar. 2015.

JUNIOR, F. A. C.; M, C. F. Re-validação de Escala de Satisfação no Trabalho. **Anais do encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração**. (2008 setembro) Rio de Janeiro / RJ. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EOR-B1576.pdf>>. Acesso em: 13 Abr. 2015.

LIMA, L; PIRES, D. E. P; FORTE, E. C. N; MEDEIROS, F. **Satisfação e insatisfação no trabalho de profissionais de saúde da atenção básica**. Esc. Anna Nery vol.18 no.1 Rio de Janeiro Jan./Mar. 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414.81452014000100017&script=sci_arttext>. Acesso em: 13 mar. 2015.

MAIA, L. F. R. B; OLIVEIRA, J. D. O. Valores Organizacionais e seu Impacto sobre o Clima e a Satisfação no Trabalho: Percepção dos Técnico-Administrativos de uma Instituição Federal de Ensino Superior. **Anais do encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração**. (2007 junho) Natal-RG. Brasil. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnGPR/engpr_2007/2007_ENGPR335.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2015.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 6 ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MARÇAL, C. Z; MELO, F. P; NARDI, A. Satisfação no trabalho: um estudo de caso numa empresa terceirizada. **Rev. Científica Eletrônica UNISEB, Ribeirão Preto, v.1, n.1, p.20-35, jan./jun.2013**. Disponível em: <<http://uniseb.com.br/presencial/revistacientifica/arquivos/2.pdf>>. Acesso em: 05 mar. 2015.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. – 7. ed.- São Paulo: Atlas, 2010.

MARQUES, L. A; BORGES, R. S. G; LUCIANO ZILLE PEREIRA, L. Z; REIS, I. C. Resistência à Mudança e Impactos na Qualidade de vida e Satisfação no Trabalho: um Estudo com Servidores Públicos do Estado de Minas Gerais. **Anais do encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração**. (2012 novembro) Salvador-BA Brasil. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnAPG/enapg_2012/2012_EnAPG37.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2015.

MARQUEZE, C. E; MORENO, C. R. C. Satisfação no Trabalho – uma breve revisão. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo**. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbso/v30n112/07.pdf>>. Acesso em: 04 mar. 2015.

MARTINEZ, M. C; PARAGUAY, A. I. B. B. Satisfação e Saúde no Trabalho – Aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, 2003, vol. 6, pp. 59-78. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25851>>. Acesso em: 04 mar. 2015.

MELO, M.B; BARBOSA, M.A; SOUZA, P.R. Satisfação no trabalho da equipe de enfermagem: revisão integrativa. **Rev. Latino-Am. Enfermagem** 19(4):[09 telas] jul.-ago. 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n4/pt_26.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2015.

NANNETTI, M. A; MESQUITA, J. M. C. A Satisfação dos Funcionários como Fator Chave na Obtenção da Satisfação dos Clientes: um Estudo nas Empresas de Software do Município de Belo Horizonte. **Anais do encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração**. (2010 maio) Florianopolis-SC, Brasil. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EMA/ema_2010/2010_EMA141.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2015.

OCUPACIONAL, C. R. Ler Dort. CopyrightSBR- **Comissão de Reumatologia Ocupacional**, 2011. Disponível em: <<http://www.reumatologia.com.br/PDFs/Cartilha%20Ler%20Dort.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2015.

PAZINI, M. H; STEFANO, R. S. A Qualidade de Vida no Trabalho e Satisfação: um estudo multi-casos com os funcionários das empresas do sistema "S". **Anais do encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração**. (2009 novembro) Curitiba-PR, Brasil. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnGPR/engpr_2009/2009_ENGPR150.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2015.

PINTO, V. R. R; MARIANO, S. R. H; MORAES, J. Análise Multivariada sobre a Satisfação e o Sentido do Trabalho para Gestores de Escolas Públicas e Particulares. **Anais do encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração**. (2011 setembro) Rio de Janeiro-RJ, Brasil. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GPR2349.pdf>>. Acesso em: 15 abr. 2015.

PONTES, C. C. C; SILVA, D; FRAZÃO, C. D. Organização do trabalho em grupo e a satisfação dos trabalhadores: um estudo de caso na indústria automobilística. **Anais do encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração**. (2004) Brasil. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnEO/eneo_2004/2004_ENEO9.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2015.

PIRES, G. S; VASCONCELOS, E. O. F. NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOSENFERMEIROS: um estudo na instituição de saúde pública Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará. **IX Convibra Administração 2012**. Disponível em: <http://www.convibra.com.br/upload/paper/2012/34/2012_34_4607.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2015.

RIFANE, D. M. F. L; BASTOS, A. P. P. Clima organizacional e satisfação no trabalho: estudo da biblioteca de ciências e tecnologia da universidade federal do Ceará. **Seminários Nacional de Bibliotecas Universitárias**. (2014 novembro) Belo Horizonte- MG, Brasil. Disponível em: <<https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/trabalhos/558-2343.pdf>>. Acesso em: 05 abr. 2015.

ROBBINS, P. S; JUDGE, T. A; SOBRAL, F. **Comportamento Organizacional-teoria e pratica no contexto brasileiro**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. 8. ed. Rio de Janeiro, 1999.

RUEDA, F. J. M; SANTOS, A. A. A; LIMA, R.C. Relação entre satisfação no trabalho e clima organizacional: um estudo com trabalhadores. **Boletim de . psicologia. vol.62 no.137 São Paulo dez. 2012**. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S0006-59432012000200003&script=sci_arttext>. Acesso em: 04 abr. 2015.

SANTOS, B. **Satisfação no Trabalho: O caso de um Banco**. Instituto Politécnico de Setúbal, 2012. Disponível em: <<http://comum.rcaap.pt/bitstream/123456789/4173/1/Tese%20Bruno%20Santos%20-%20MGERH.pdf>>. Acesso em: 13 mar. 2015.

SIQUEIRA, M. M. M. Satisfação no Trabalho. In: (org): TAMAYO, Álvaro [et al]. **Medidas do Comportamento Organizacional: Ferramentas de Diagnóstico e de Gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.p. 265- 274.

SIMONI, E. M; SILVA, M. A. M. A Satisfação das Enfermeiras nas Organizações Hospitalares. **Anais do encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração**. (2009 novembro) Curitiba-PR, Brasil. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnGPR/engpr_2009/2009_ENGPR211.pdf>. Acesso em: 15 abr.2015.

SOUZA, M. G. S; PUENTE-PALACIOS, K. E. Satisfação com o Trabalho em Equipe: Qual o Papel do Autoconceito Profissional?. **Anais do encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração**. (2009 setembro) São Paulo-SP, Brasil. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GPR2439.pdf>>. Acesso em 14 abr. 2015.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas Organizações**. 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

VALLE, Â. R. Monitoramento da Satisfação no Trabalho em uma Empresa Financeira. **Universidade de Brasília, Instituto de Psicologia**. (2007) Brasília. Disponível em: <http://bdtd.bce.unb.br/tesesimplificado/tde_arquivos/27/TDE-2007-08-13T132709Z-1548/Publico/Tese_Angela%20Valle.pdf>. Acesso em: 14 de maio. 2015.

WALTER, O. M. F. C. Análise de ferramentas gratuitas para condução de survey online. **Produto & Produção, vol.14**. (2013 janeiro) Santa Catarina. Disponível em: <<http://www.seer.ufrgs.br/ProdutoProducao/article/view/22172/26155>>. Acesso em: 23 maio. 2015

APÊNDICE A – Questionário a ser aplicado aos funcionários.



SATISFAÇÃO NO TRABALHO



Este questionário tem como objetivo apresentar suporte acadêmico para pesquisa de Trabalho de Conclusão de Curso, Bacharel em Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul. Peço à gentileza que responda as questões a seguir.

Identificação do perfil do funcionário.

✿ SEXO

Masculino

Feminino

✿ IDADE

Menos de 20 anos

De 20 à 30 anos

31 à 40 anos

Acima de 40 anos

✿ QUAL SEU GRAU DE INSTRUÇÃO (ESCOLARIDADE)?

Ensino Básico

Ensino Médio

Ensino Superior Incompleto

Ensino Superior completo

Pós graduação/Mestrado/Doutorado.

Escala de satisfação no trabalho – EST

As frases abaixo falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual. Indique o quanto você se sente satisfeito ou insatisfeito com cada um deles. Dê suas respostas escolhendo conforme a escala de (1 a 7) que melhor representa a sua resposta.

Onde:

1 = Totalmente insatisfeito

5 = Satisfeito

2 = Muito insatisfeito

6 = Muito satisfeito

3 = Insatisfeito

7 = Totalmente satisfeito

4 = Indiferente

NO MEU TRABALHO ATUAL SÍNTO-ME....

1. <i>Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.</i>	()
2. <i>Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor</i>	()
3. <i>Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.</i>	()
4. <i>Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.</i>	()
5. <i>Com o meu salário comparado com quanto eu trabalho.</i>	()
6. <i>Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.</i>	()
7. <i>Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.</i>	()
8. <i>Com o meu salário comparado a minha capacidade profissional.</i>	()
9. <i>Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho.</i>	()
10. <i>Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.</i>	()
11. <i>Com a capacidade de que meu trabalho absorver-me.</i>	()
12. <i>Com o meu salario comparado ao custo de vida.</i>	()
13. <i>Com a oportunidade fazer o tipo de trabalho que faço.</i>	()
14. <i>Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho.</i>	()
15. <i>Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês.</i>	()
16. <i>Com as oportunidades de ser promovido nessa empresa.</i>	()
17. <i>Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.</i>	()
18. <i>Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.</i>	()
19. <i>Com o entendimento entre eu e meu chefe.</i>	()
20. <i>Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nessa empresa.</i>	()

21. <i>Com meu salario comparado aos meus esforços no trabalho.</i>	()
22. <i>Com a maneira como meu chefe me trata.</i>	()
23. <i>Com a variedade de tarefas que realizo.</i>	()
24. <i>Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.</i>	()
25. <i>Com a capacidade profissional do meu chefe.</i>	()

Agradeço a sua participação!

APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) entregue aos funcionários.



Comitê de Ética em Pesquisa - CEP/UFFS

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Satisfação no trabalho: Um estudo na Associação Hospitalar Roque Gonzales de Caibaté /RS

Prezado participante,

convidamos você a participar da pesquisa **“Satisfação no trabalho: Um estudo na Associação Hospitalar Roque Gonzales de Caibaté / RS”** desenvolvida por Alex Pinheiro do Nascimento, discente de graduação em Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), *Campus* de Cerro Largo sob orientação do Professor Me. Rodrigo Prante Dill. O objetivo central desse estudo é analisar a satisfação no trabalho dos funcionários da Associação Hospitalar Roque Gonzales de Caibaté/RS.

Esta pesquisa se justifica pelo fato de ser um hospital de grande importância do município e também da cidade vizinha Mato Queimado que também tem como hospital de base o Hospital Roque Gonzales. Além do mencionado a realização desta pesquisa é relevante para os funcionários do Hospital Roque Gonzales, pois permitirá que os mesmos expressem como está seu nível de satisfação em relação ao seu trabalho. Também é de grande relevância para o setor administrativo e de recursos humanos da entidade, pois através dessa pesquisa, possivelmente, a entidade poderá verificar como está a satisfação de seus funcionários, e em qual aspecto eles estão satisfeitos e insatisfeitos, assim podendo melhorar pontos que muitas vezes passam despercebido, mas que em uma simples correção ou ajuste, pode trazer significativos resultados, melhorando o atendimento dos pacientes e a satisfação de seus funcionários.

A sua participação consistirá em responder a um questionário estruturado, em momento oportuno, com aproximadamente 4 minutos de duração, com questões baseadas na literatura da área de investigação. Você tem plena autonomia para decidir se quer ou não participar, bem como desistir da colaboração neste estudo no momento em que desejar, sem necessidade de qualquer explicação e sem nenhuma forma de penalização. Ainda, você não receberá remuneração e nenhum tipo de recompensa nesta pesquisa, sendo sua participação voluntária. Serão garantidas a confidencialidade e a privacidade das informações por você prestadas. Qualquer dado que possa identificá-lo será omitido na divulgação dos resultados da pesquisa. A qualquer momento, durante a pesquisa, ou posteriormente, você poderá solicitar ao pesquisador informações sobre sua participação e/ou sobre a pesquisa, o que poderá ser feito através dos meios de contato explicitados neste Termo.

O benefício relacionado com a sua colaboração nesta pesquisa é o de conhecer ao final do estudo os resultados coletados e sugestões para a empresa no sentido de melhorar a satisfação no trabalho.

Dessa forma os benefícios que remeterão a você funcionário se darão através do resultado encontrado nesse estudo, pois será através dele que os gestores poderão avaliar o resultado podendo melhorar aspectos que possam estar incoerentes com as suas necessidades, ou seja, os gestores poderão buscar maneiras que possam melhorar a sua satisfação no seu trabalho, seja melhorando sua remuneração, aumentando as promoções, ajustando turnos de trabalho, etc.

A sua participação na pesquisa poderá causar o risco de constrangimento ao ter que responder alguma pergunta de cunho pessoal como funcionário da entidade em estudo e, para prevenir que você tenha de passar por esta situação, o questionário será respondido por você sem a presença do pesquisador e em local reservado, garantindo a privacidade, para que você tenha mais liberdade, bem como possa deixar em branco eventuais questões se assim bem entender.

Os resultados deste estudo serão divulgados em eventos e/ou publicações científicas mantendo sigilo dos dados pessoais. Caso concorde em participar, uma via deste termo ficará em seu poder e a outra será entregue ao pesquisador. Não receberá cópia deste termo, mas apenas uma via.

Desde já, agradecemos!

Cerro Largo, agosto de 2015.

Rodrigo Prante Dill

Tel: (55 –96039104) / E-mail: rodrigo.dill@uffrs.edu.br

Endereço para correspondência: (Rua Major Antônio Cardoso, 590, Centro - Prédio do antigo Seminário São José. CEP 97900-000. Cerro Largo – RS – Brasil).

Declaro que entendi os objetivos e condições de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

Nome completo do (a) participante: _____

Assinatura: _____

Caso queira receber os resultados desse estudo via E-mail, deixe o seu contato:

Em caso de dúvida quanto à condução ética do estudo, entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da UFFS:

Tel e Fax - (049) 20493745

E-Mail: cep.uffrs@uffrs.edu.br

http://www.uffrs.edu.br/index.php?option=com_content&view=article&id=2710&Itemid=1101&site=prop
pg

Endereço para correspondência: Universidade Federal da Fronteira Sul/UFFS - Comitê de Ética em Pesquisa da UFFS , Rua General Osório, 413D - CEP: 89802-210 - Caixa Postal 181 – Centro - Chapecó - Santa Catarina – Brasil).