



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
CAMPUS DE CERRO LARGO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

JÉSSICA TAÍS DILKIN

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO NA COOPERATIVA DE CRÉDITO
CRESOL DO MUNICÍPIO DE SANTO CRISTO-RS**

**CERRO LARGO
2017**

JÉSSICA TAÍS DILKIN

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO NA COOPERATIVA DE CRÉDITO
CRESOL DO MUNICÍPIO DE SANTO CRISTO-RS**

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

Orientador: Prof. Me. Rodrigo Prante Dill

CERRO LARGO

2017

PROGRAD/DBIB - Divisão de Bibliotecas

JÉSSICA TAÍS DILKIN SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO NA
COOPERATIVA DE CRÉDITO CRESOL DO MUNICÍPIO DE SANTO
CRISTO-RS / JÉSSICA TAÍS DILKIN . -- 2017. 86 f.:il.

Orientador: Prof. Me. Rodrigo Prante Dill. Trabalho de conclusão de curso
(graduação) - Universidade Federal da Fronteira Sul, Curso de, Cerro
Largo, RS, 2017.

1. CARACTERIZAÇÃO DA COOPERATIVA. 2. SATISFAÇÃO NO
TRABALHO. 3. LITERATURA SOBRE SATISFAÇÃO NO TRABALHO. I.
Dill, Prof. Me. Rodrigo Prante, orient. II. Universidade Federal da Fronteira
Sul. III. Título.

Elaborada pelo sistema de Geração Automática de Ficha de Identificação
da Obra pela UFFS com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

JÉSSICA TAÍS DILKIN

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO NA COOPERATIVA DE CRÉDITO
CRESOL DO MUNICÍPIO DE SANTO CRISTO - RS**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado como requisito para obtenção de grau de Bacharel em Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul.

Orientador (a): Me. Rodrigo Prante Dill

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

29/11/12

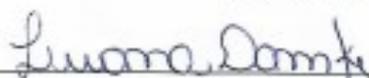
BANCA EXAMINADORA



Prof. Rodrigo Prante Dill



Prof. Ari Söthe



Luana Ines Damke

Dedico este trabalho a minha família, que sempre me deu força e apoiou durante toda minha caminhada acadêmica.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pela oportunidade proporcionada de chegar até a graduação. A minha família, por ter me apoiado, incentivado e dado força para que eu nunca desistisse e fosse atrás dos meus objetivos durante toda a minha caminhada acadêmica. Aos meus colegas e amigos pela amizade, companheirismo, divertimentos e ajuda de sempre. A todos os professores que fizeram parte da graduação, pelos ensinamentos repassados, em especial ao professor Me. Rodrigo Prante Dill, orientador deste trabalho, pelo apoio, ajuda e dedicação para que este trabalho fosse concluído. A Cooperativa de Crédito Rural com Interação Solidária-CRESOL pela disposição para que a pesquisa fosse realizada e a todos os funcionários que participaram da pesquisa. Bem como a todos aqueles que de uma ou de outra forma torceram por mim, e para que eu concluísse a graduação. A todos o meu Muito Obrigado!

RESUMO

O presente estudo refere-se a uma pesquisa sobre satisfação no trabalho dos funcionários da Cooperativa de Crédito Rural com Interação Solidária- CRESOL, com o intuito de aferir a satisfação desses funcionários mediante cinco dimensões, sendo estas: colegas de trabalho, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções. Neste sentido, apresenta-se o seguinte problema de pesquisa: Qual o nível de satisfação no trabalho dos colaboradores da Cooperativa de Crédito CRESOL do município de Santo Cristo-RS? Com o propósito de responder o problema de pesquisa, tem-se como objetivo geral Aferir a Satisfação no trabalho dos colaboradores da Cooperativa de Crédito CRESOL do município de Santo Cristo-RS. Para tanto, foi realizada uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa, por meio da aplicação de questionário elaborado a partir da Escala de Satisfação no Trabalho – EST, validada por Siqueira (2008). Quanto a análise e interpretação dos dados foi utilizada a escala multidimensional elaborada por Siqueira (2008), onde valores entre 5 e 7 indicam 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. Os resultados da pesquisa demonstraram indiferença em relação a três dimensões, sendo estas, na seguinte ordem: satisfação com a natureza do trabalho, apresentando média 4,87, satisfação com o salário, indicando média 4,66 e promoções, representando média 4,58. Em contrapartida, duas dimensões apresentaram satisfação, sendo colegas de trabalho, com média 5,23 e satisfação com a chefia, representando média de 5,14.

Palavras-chave: Satisfação. Trabalho. Funcionário

ABSTRACT

The present study refers to a survey on job satisfaction of employees of the Rural Credit Cooperative with Solidarity Interaction - CRESOL, with the aim of assessing the satisfaction of these employees through five dimensions, such as: co-workers, salary, nature of work and promotions. In this sense, the following research problem is presented: What is the level of job satisfaction of the CRESOL Credit Union collaborators in the municipality of Santo Cristo-RS? With the purpose of answering the research problem, the general objective is to measure Satisfaction in the work of the collaborators of the CRESOL Credit Cooperative in the municipality of Santo Cristo-RS. For that, a descriptive research was carried out, with a quantitative approach, through the application of a questionnaire elaborated from the Occupational Satisfaction Scale (EST), validated by Siqueira (2008). As for the analysis and interpretation of the data, the multidimensional scale elaborated by Siqueira (2008) was used, where values between 5 and 7 indicate satisfaction, on the other hand, values between 1 and 3,9 tend to indicate dissatisfaction, while values between 4 and 4 , 9 inform a state of indifference, that is, neither satisfied nor dissatisfied. The results of the research showed indifference to three dimensions, in the following order: satisfaction with the nature of the work, presenting an average of 4.87, satisfaction with the salary, indicating a mean of 4.66 and promotions, representing an average of 4.58 . On the other hand, two dimensions presented satisfaction, being co-workers, with an average of 5.23 and satisfaction with the management, representing an average of 5.14.

Keywords: Satisfaction. Job. Staff.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Distribuição dos respondentes quanto ao sexo.....	50
Figura 2 - Distribuição dos respondentes quanto a idade	51
Figura 3 -Distribuição dos respondentes quando a escolaridade.....	52
Figura 4 - Distribuição dos respondentes quanto ao tempo de atuação na empresa	52
Figura 5 - Media da satisfação com os colegas de trabalho.....	56
Figura 6 - Média de satisfação com o salário	59
Figura 7 - Média de satisfação com a chefia	62
Figura 8 - Média de satisfação com a natureza do trabalho.....	65
Figura 9 - Média de satisfação com as promoções	68
Figura 10 - Escores médios de cada dimensão	69

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Satisfação com os colegas de trabalho	53
Tabela 2- Satisfação com o salário	56
Tabela 3- Satisfação com a chefia	60
Tabela 4- Satisfação com a natureza do trabalho	62
Tabela 5- Satisfação com as promoções	65

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Dimensões, definições e itens da escala EST.....	48
--	----

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	TEMA E PROBLEMA.....	17
1.2	OBJETIVOS	17
1.2.1	Objetivo geral	17
1.2.2	Objetivos específicos	18
1.3	JUSTIFICATIVA	18
1.4	CARACTERIZAÇÃO DA COOPERATIVA	19
2	REFERENCIAL TEÓRICO	22
2.1	TRABALHO.....	22
2.2	SATISFAÇÃO NO TRABALHO.....	24
2.3	LITERATURA SOBRE SATISFAÇÃO NO TRABALHO	27
A	Satisfação dos recursos humanos no trabalho: um estudo de caso na biblioteca central da Universidade Federal de Santa Catarina	27
B	Satisfação no trabalho do professor de educação física	28
C	Comprometimento organizacional e satisfação no trabalho: uma análise da gestão de recursos humanos	27
D	Satisfação no trabalho: um estudo entre os funcionários dos hotéis de João Pessoa	27
E	Competências individuais, modernidade organizacional e satisfação no trabalho: um estudo de diagnóstico comparativo	30
F	Síndrome de Burnout e satisfação no trabalho em profissionais de uma instituição hospitalar	31
G	Satisfação com o trabalho e impacto causado nos profissionais de serviço de saúde mental	31
H	Práticas Inovadoras de Treinamento e Satisfação no Trabalho: Um Modelo Relacional de Estudo com Profissionais de Organizações Mineiras	32
I	Qualidade de vida no trabalho e satisfação um estudo de caso no setor atacadista de beneficiamento de cereais	33
J	Análise quantitativa da satisfação profissional dos enfermeiros que atuam no período noturno	33
K	Satisfação no trabalho e capacidade para o trabalho entre docentes universitários	34

L	As Relações Entre a Síndrome de Burnout e a Satisfação no Trabalho: Uma Visão a partir do Ambiente Social das Organizações	35
M	Satisfação no trabalho dos gestores escolares	35
N	Satisfação no trabalho: indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem	36
O	Cultura organizacional e satisfação no trabalho sob a percepção dos colaboradores de uma instituição bancária após o processo de fusão	36
P	Fico Porque Preciso: Entrincheiramento Organizacional e Satisfação no Trabalho para Empregados da uma Empresa de Energia Brasileira	37
Q	Satisfação no Trabalho e Comprometimento Organizacional de Trabalhadores Efetivos e Terceirizados: Um Estudo Comparativo na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)	38
R	Relação entre satisfação no trabalho e estresse ocupacional na perspectiva dos policiais militares do estado do RS	39
S	Satisfação no trabalho: um estudo na universidade do estado do rio grande do norte	39
T	Percepção da motivação e satisfação no trabalho pelos trabalhadores de uma instituição psiquiátrica no Brasil	40
U	Influência dos estilos de liderança na satisfação no trabalho: um estudo em uma entidade de fins não econômicos	41
V	Relação entre satisfação no trabalho e desempenho financeiro das empresas	42
X	Comportamento de cidadania organizacional: um olhar à luz dos valores e da satisfação no trabalho.....	42
Y	O Impacto do Capital Psicológico e do Suporte Organizacional Sobre a Satisfação no Trabalho	43
Z	Análise de Cenários Envolvendo Satisfação no Trabalho e Estresse Ocupacional por meio da Dinâmica de Sistemas	44
3	METODOLOGIA.....	46
3.1	CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	46
3.2	DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO-ALVO DO ESTUDO	46
3.3	PLANO E INSTRUMENTO DA COLETA DE DADOS	47
3.4	PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS	48
4.	APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	50
4.1	IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONDENTES	50
4.2	NÍVEIS DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO	53

5. CONCLUSÃO	72
REFERÊNCIAS	75
APÊNDICE A – Questionário aplicado aos funcionários.....	82
APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) a ser em tregue aos funcionários.....	84

1 INTRODUÇÃO

Em períodos ábditos o sucesso das organizações não era atribuído diretamente ao capital humano que a compunha, uma vez que tal sucesso tinha como base apenas a produção, já que havia mais demanda por parte dos clientes do que oferta de produtos no mercado, mas com o tempo a evolução foi tornando o ambiente externo mutável e por consequência o ambiente interno precisou sofrer modificações. As empresas têm buscado desenvolver seu capital intelectual que passou a ser encarrado não somente como mão de obra e sim como um bem precioso para a organização. O dado desenvolvimento é aplicado das mais variadas formas possíveis, desde treinamentos, até programas que visam atrair novos talentos disponíveis capazes de incorporar ideias inovadoras, advindas de sua formação. Empresários que buscam crescimento e desenvolvimento em suas organizações, para fazer com que sejam destaque em sua área de atuação, devem ter como parâmetro a ser seguido a satisfação de seus colaboradores, que são as peças chave de qualquer empreendimento, identificando quais fatores levam a satisfação e fazendo com que sua empresa trate esses fatores com primordial importância (BARBOZA; AÑEZ, 2009, p. 1).

Porém vivencia-se um paradigma no que diz respeito à satisfação de funcionários, dado o fato de que muitos empresários não entendem a necessidade de gerar satisfação e lealdade em seus colaboradores e acreditam que somente importa que seus clientes estejam satisfeitos e se tornem leais. Mas essa relação de permanência de funcionários tem ligação direta com a permanência e fidelização de clientes (BARBOZA; AÑEZ, 2009, p. 1). Uma vez que é significativa a capacidade que uma organização tem em causar reações adversas em seus funcionários, em contrapartida de proporcionar satisfação e felicidade para estes. Faz-se necessário que as organizações atentem a esta questão, pesquisando e dando valor a formas de avaliar a satisfação dos funcionários com o trabalho (LUZ, 2003, p. 13). Pois a satisfação dos funcionários pode ser considerada uma vantagem competitiva, uma vez que pode ser revertida em satisfação e lealdade dos clientes (WAGNER; HOLLENBECK, 2009, p.121).

Deve-se levar em conta que dentro das organizações vem sendo muito importante passar a conhecer as necessidades humanas, assim, alguns

pesquisadores passaram a estudar quais as questões que de fato geram satisfação nos funcionários, para que estes possam agregar maior qualidade a produção, e com o domínio e compreensão dos agentes poder-se a melhor encontrar formas de aumentar a qualidade de vida e a rentabilidade das organizações o que por consequência acaba por diminuir a rotatividade de funcionários e os custos com recrutamento e seleção (SIROTENCO, 2007, p. 18).

Diante disso é interessante que as organizações vejam em seus colaboradores a possibilidade de crescimento, e desta forma passem a valorizá-los, gerando nesses a satisfação e por consequência a fidelidade. Levando em conta o fato de ser notório que clientes que percebem a satisfação nos colaboradores de uma empresa passam a se sentirem mais satisfeitos dado o bom atendimento. Seguindo essa mesma linha Barboza e Añez (2009, p.1) afirmam que:

Trabalhadores satisfeitos com suas funções são mais competentes, de alto nível pois realizam o trabalho que seu cargo impõe de maneira efetiva e exemplar, e, além disso, buscam fazer além do que lhes é atribuído, bem como apresentam baixo nível de absenteísmo, o que por consequência gera a baixa rotatividade de pessoal na empresa, acarretando assim na diminuição de custos com recrutamento e seleção de novos trabalhadores, sendo que estes que já fazem parte da empresa permanecem nesta e colaboram para o alcance dos objetivos e para o crescimento e desenvolvimento empresarial.

Portanto, para que um negócio possa ser bem gerenciado, e consiga atingir as metas propostas é preciso negociar necessidades, objetivos e perspectivas dos trabalhadores que nela atuam, e que são seu maior capital em busca de resultados positivos e ganho de competitividade, alcançando a satisfação por parte destes acredita-se que eles possam contribuir para maior rentabilidade e produtividade, que se dá pelo fato de sentirem prazer com a função que desempenham (PIMENTEL; RAMOS, 2014).

Pimentel e Ramos (2014) afirmam que o trabalhador tem necessidades como segurança, afeto, convivência social, prestígio e auto realização, dado o fato de que eles não são como máquinas que podem ser facilmente manipuladas, é preciso que os empresários e administradores deem atenção para as questões sentimentais de seus colaboradores, para que por meio desta atenção possam ser entendidos os objetivos, formas de pensar e expectativas dos colaboradores, e desta forma possam ser desenvolvidas maneiras de satisfazer estas questões.

Pesquisas realizadas nessa área por Siqueira (2008) buscaram alavancar as dimensões que geram satisfação nos colaboradores. Levando em conta que satisfação diz respeito ao quanto o profissional vivencia experiências prazerosas na organização que atua, o autor estabeleceu cinco dimensões, sendo estas a satisfação com o salário, com os colegas, com a chefia, com o próprio trabalho e com as promoções. Ao se analisar estas cinco dimensões é possível mensurar o quanto os funcionários encontram-se satisfeitos com suas respectivas funções.

Diante disso pode-se perceber que é necessário que os empresários busquem avaliar o nível de satisfação de seus colaboradores, e por consequência possam visualizar quais fatores vem gerando satisfação ou insatisfação nos mesmos, a fim de que a partir da identificação do resultado, possam ser tomadas medidas cabíveis buscando aumentar a satisfação e fazer com que a insatisfação regrida. Quando o ambiente de trabalho é agradável, o salário justo de acordo com o esperado, a relação com os colegas e chefia agradável, e as oportunidades de promoção atrativas, a sensação de bem-estar no trabalho aumenta, acarretando assim em significativa melhora do desempenho corporativo, bem como melhor atendimento ao público, o que por sua vez resulta na fidelização dos clientes, proporcionando resultados compensadores para a organização.

A Cooperativa de Crédito CRESOL, surgida em 1995 por meio da unificação de fundos de crédito rotativos e de demais cooperativas de crédito de Santa Catarina e do Paraná, atua como um sistema de Interação Solidária orientada por meio dos princípios de desenvolvimento sustentável. A localização estratégica da Cooperativa em seus pontos de atuação corrobora com a questão da agricultura familiar, que é justamente o foco da mesma.

Sendo a CRESOL concebida pelas organizações de agricultores familiares, diz respeito então a uma cooperativa auto gestonária que possibilita à aqueles antes excluídos do sistema financeiro, terem acesso a finanças para fomentar a produção. A Cooperativa conta hoje com 21 Cooperativas Singulares, 69 Postos de Atendimento e mais de 95 mil associados, em cerca de 300 municípios de pequeno e médio porte de Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Mato Grosso do Sul e Pernambuco. A trajetória da CRESOL Santo Cristo iniciou em 12 de junho de 2003, quando 31 sóciosfundadores implantaram esse sistema de cooperativas de crédito no município e região. A inauguração ocorreu no dia 05 de janeiro de 2004, sendo que inicialmente

utilizava uma sala cedida pelo Sindicato dos Trabalhadores Rurais e computadores comprados com dinheiro emprestado da Cooperluz, com o desenvolvimento, neste momento a cooperativa possui sede própria e conta com dezoito funcionários. Perante o acima exposto nota-se a importância que esta organização possui para sua área de atuação e seus associados, sendo assim, o presente estudo tem como objetivo avaliar a satisfação no trabalho dos colaboradores da Cooperativa de Crédito CRESOL localizada no município de Santo Cristo-RS.

1.1 TEMA E PROBLEMA

Na área de gestão de recursos humanos, a questão satisfação no trabalho é muito relevante, pois esta variável tem associação com o desempenho dos colaboradores, bem como com a produtividade e lucratividade do empreendimento, sendo que deve ser levada em conta pelos administradores das organizações, como podendo ser utilizada a favor do crescimento e desenvolvimento do empreendimento (PIMENTEL; RAFAEL, 2014, p. 1). Portanto, levando em conta essa importância, o tema da pesquisa em questão é satisfação no trabalho, e objetiva avaliar a satisfação no trabalho dos funcionários de uma Cooperativa de Crédito.

Frente a isso, surge o seguinte problema de pesquisa: Qual o nível de satisfação no trabalho dos colaboradores da Cooperativa de Crédito CRESOL do município de Santo Cristo-RS?

1.2 OBJETIVOS

Nesta seção será apresentado o objetivo geral, bem como os objetivos específicos, os quais respondem o problema de pesquisa do referido estudo sobre satisfação no trabalho.

1.2.1 Objetivo geral

Aferir a Satisfação no trabalho dos colaboradores da Cooperativa de Crédito CRESOL do município de Santo Cristo-RS.

1.2.2 Objetivos específicos

- Mensurar a satisfação dos colaboradores relacionada às retribuições organizacionais (salário);
- Estimar a satisfação dos colaboradores com os colegas;
- Medir qual a satisfação dos colaboradores como com a chefia;
- Verificar a satisfação dos colaboradores no que tange a função que desempenham;
- Averiguar a satisfação dos colaboradores com as promoções.

1.3 JUSTIFICATIVA

Segundo (JR. SILVA, 2001, p. 1) descobrir o que satisfaz o trabalhador, é saber qual procedimento que se deve adotar em relação a ele, afim de que este melhore seu desempenho profissional bem como o desempenho da empresa como um todo. Siqueira (2008, p. 259) ressalta ainda que investigar a satisfação no trabalho, quer dizer avaliar a quantidade que os retornos que a empresa oferece por meio de salários e promoções, e o quanto as reações de convivência com colegas e chefia, bem como a realização do trabalho, proporcionam realização e geram sentimentos gratificantes.

Sendo assim a realização dessa pesquisa sobre a satisfação no trabalho possui relevância para os colaboradores da cooperativa em estudo, uma vez que os mesmos poderão expor seus sentimentos de satisfação ou não com os aspectos pesquisados (salário, colegas, chefia, funções, promoções). É importante também para a organização, visto que a mesma poderá, com base nos dados da presente pesquisa, visualizar os níveis de satisfação de seus colaboradores, dando subsídio posterior a fim de mantê-los (no caso de se encontrarem satisfeitos), ou de torná-los (no caso de não estarem se sentindo satisfeitos) satisfeitos com seu trabalho, por meio de práticas que aumentem a satisfação e diminuam a insatisfação. Uma vez que, como acima citado, colaboradores que se encontram satisfeitos com suas tarefas, apresentam reação positiva ao trabalho e colaboram para o aumento da produtividade.

A escolha da Cooperativa de Crédito CRESOL se deu pela importância que possui em sua área de atuação, já que tem foco em crédito para o meio rural, e incentivo à agricultura familiar, o que se caracteriza como diferencial para seus consumidores, sendo que presta serviços diferenciados das demais cooperativas. Em virtude disto é necessário que os colaboradores da cooperativa se encontrem satisfeitos com seu trabalho para que assim possam prestar atendimento de qualidade para seus associados.

Com a execução da pesquisa o acadêmico poderá desenvolver seus conhecimentos voltados para a satisfação no trabalho, bem como obter experiência como pesquisadora, além de poder vivenciar de forma prática a questão do funcionamento da cooperativa, e desta forma perceber quais são os pontos fortes e fracos da empresa em estudo, no que diz respeito a satisfação no trabalho de seus colaboradores, e posteriormente por meio da análise dos dados coletados, oferecer sugestões relativas a área pesquisada.

A pesquisa em questão é ser significativa para o meio acadêmico, uma vez que conterà informações interessantes e construtivas voltadas ao tema em estudo, facilitando assim o entendimento dos conceitos apresentados que podem ser utilizados posteriormente para novas pesquisas. Outro ponto positivo para o meio acadêmico é o fato de o estudo poder colaborar com a formação de estudantes da área, além de auxiliar os alunos na construção do conhecimento científico, com vista a complementar seus conhecimentos e possibilitar o desenvolvimento intelectual e acadêmico do estudante.

Haverá também benefícios para a sociedade em geral, sendo que a pesquisa estará disponível para consulta de qualquer pessoa que venha a ter interesse sobre o tema pesquisado, seja por curiosidade ou por necessidade. Cabe ressaltar que este é um tema que pode ser aplicado nos mais diversos tipos de organizações, sendo assim este projeto poderá fornecer informações válidas e importantes para a realização de alguma pesquisa futura sobre o tema.

1.4 CARACTERIZAÇÃO DA COOPERATIVA

O Sistema Cresol é resultado da luta de famílias agricultoras por acesso ao crédito e pela participação em um projeto de desenvolvimento local sustentável. Esta

história começou a ser escrita em 1994 através de debates sobre a ampliação e a profissionalização dos fundos rotativos, bem como a formulação de novas estratégias para aumentar o então difícil acesso dos agricultores familiares aos recursos do Sistema Nacional de Crédito Rural. Em função disso, em 10 de janeiro de 1996 foi criado o Sistema Cresol, sendo que a primeira central foi denominada Central Cresol Baser, sediada em Francisco Beltrão- Paraná.

Em torno do ano de 2000 o acesso ao crédito ao agricultor familiar era extremamente limitado. Muitas lutas e manifestações aconteciam para garantir diversos direitos dos agricultores, mulheres e jovens. Frente estas dificuldades, a direção do Sindicato dos Trabalhadores Rurais, juntamente com outras entidades começaram a mobilização para trazer a Cresol para Santo Cristo.

No início de 2003, 31 sócios fundadores se organizaram e com R\$ 3.100,00 de cota capital, realizaram a assembleia de fundação da Cresol Santo Cristo, onde o Senhor Vitoldo Scharneck assume como presidente, ocupando este cargo até hoje. Em 05 de janeiro de 2004 ocorreu a inauguração. Inicialmente sem sede própria, ocupava-se uma salinha no Sindicato dos Trabalhadores Rurais para as primeiras tratativas e contratações. E os primeiros computadores foram comprados com dinheiro emprestado da Cooperluz.

Num espaço resumido em 48 m², com pouca tecnologia e alguns computadores, se desempenhava o atendimento dos associados, bem como na busca de novos associados, na tentativa de conquistar estes, foram feitas muitas reuniões no interior do município. Ocorriam também negociações assíduas com a direção com Banco do Brasil, BNDES e BRDE a fim de captar recursos. A medida que tudo ia crescendo, a CRESOL começou também a se expandir, com a abertura de novas unidades de atendimento. No ano de 2009 em Cinquentenário, em 2010 no município de Candido Godói, em 2012 ocorreu a reinauguração da sede em Cinquentenário, em 2013 ocorreu a abertura do posto de atendimento na cidade de Três de Maio, e também neste ano a reinauguração da unidade de atendimento de Candido Godói, no ano seguinte em 2014, inaugurou-se a unidade de Tucunduva, em no ano de 2015 a unidade de Tuparendi.

Devido ao forte incremento no número de cooperativas de crédito e a expansão da atuação constituiu-se, em 2004, a segunda central de crédito denominada Cresol Central, localizada em Chapecó – Santa Catarina. A trajetória de

sucesso da Cresol demonstra que a criação de novas centrais é um fator importante para o crescimento e pulverização do crédito qualificado.

Dez anos depois, a terceira central foi constituída para ampliar o acesso, o volume de negócios, a eficiência dos serviços prestados, o número de associados e fortalecer ainda mais a marca Cresol. A nova central, denominada Central Cresol Sicooper, foi constituída no dia 27 de junho e está sediada em Passo Fundo, no Rio Grande do Sul, contando também com uma sede administrativa localizada em Chapecó – Santa Catarina.

A missão da cooperativa é “Fomentar a cooperação entre agricultores familiares e cooperativas por meio do crédito orientado e da educação financeira construindo novos saberes, visando o desenvolvimento regional de forma sustentável e solidária”. Tendo por visão “Ser referência das cooperativas de crédito solidário do Brasil atuando em prol da agricultura familiar”. Frente a missão e visão da cooperativa, pode-se perceber que esta é voltada para a agricultura familiar. Hoje a cooperativa trabalha com programas voltados também para o meio urbano, mas não se quer perder o vínculo inicial com a agricultura familiar, que foi o motivador maior para a criação da CRESOL.

Dentre as atividades desenvolvidas pela cooperativa tem-se a parte habitacional, que já inaugurou loteamentos urbanos, como reformas e construções de casas novas no interior, em seus municípios de abrangência, Santo Cristo, Alecrim, Porto Vera Cruz, Cândido Godói, Santa Rosa, Tucunduva, Três de Maio e Independência, foram 946 contratos de casa nova e reforma, com um repasse de R\$ 14.505.592,89.

A cooperativa conta hoje com 12.612 associados, com um total de ativos de R\$ 81.801.000,00, e um patrimônio de referência de R\$ 15.700,00. Presta serviços como, carteira própria, que abrange as questões de empréstimos pessoais e empresariais, financiamentos de veículos, crédito rotativo capital de giro, crédito consignado, consórcios, seguros, captação programada, depósitos em garantia, cartão Cresol, internet banking, e financiamentos rurais agrícolas e pecuários. Vem sendo buscada a questão de compensação própria dentro da cooperativa, para que esta possa fornecer seus serviços com maior agilidade e qualidade, sem depender de outras instituições de crédito para poder aprovar projetos de financiamentos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo serão apresentados os conceitos teóricos de diversos autores acerca dos temas trabalho e satisfação no trabalho. Além disso, serão abordados alguns estudos disponíveis no Google Acadêmico, do período de 1996 a 2012, em relação ao tema satisfação no trabalho. Sendo que esta teoria poderá corroborar com o entendimento do leitor sobre os temas abordados.

2.1 TRABALHO

Por um longo período o significado do trabalho era associado a sacrifício, tanto que nos primeiros tempos do cristianismo o trabalho era encarado como uma tarefa penosa e humilhante, uma vez que era utilizado como punição para o pecado. Somente mais tarde na época do Renascimento que o trabalho passou a ser considerado como maneira de identidade e auto realização do ser humano, e a ser entendido como uma forma de preencher a vida e possibilitar o desenvolvimento, assim passou a ser condição necessária para a liberdade (RIBEIRO; LÉDA, 2005, p. 77).

No contexto empresarial, tem-se executivos que se encontram insatisfeitos com seu trabalho e desempenho, o que acarreta em desânimo, e apatia. Mas tem-se também executivos satisfeitos com suas funções, estes buscam a todo o momento implementar ações para enriquecer sua carreira, sendo que demonstram estarem entusiasmados, além de terem iniciativa, criatividade e envolvimento com as tarefas desempenhadas. Os primeiros veem o trabalho com desanimador, e focam apenas nas tarefas a serem executadas, por outro lado, os segundos veem o trabalho como uma forma de bem-estar, motivação e realização (CODA; FALCONE, 2004, p. 8).

O trabalho então apresenta duas perspectivas, uma de caráter negativo e outra de caráter positivo, a primeira representa castigo divino, punição, carga, fardo, enfim algo negativo para quem a realiza. A segunda diz respeito à criação, crescimento, desenvolvimento, formação de identidade e maneira de marcar sua existência no mundo (RIBEIRO; LÉDA, 2005, p. 77).

Deve-se levar em conta a forma de organização e os componentes do trabalho, sendo que o relacionamento no trabalho pode acarretar em diversas

reações, inclusive de constrangimento, que podem afetar o desempenho e a realização das tarefas, e neste caso o trabalho pode ter característica de sofrimento e pena (LAVNCHICHA, 2015, p. 7).

O contexto em que o ser humano está incluído tem poder de influência quanto ao trabalho que realiza, um trabalho com sentido para quem o desempenha, proporciona satisfação além de estimular o indivíduo na realização de suas tarefas (TOLFO; PICCININI, 2007, p. 5). Ou seja, todos os fatores que tem alguma ligação com o trabalhador podem influenciar em seu desempenho, sendo que um trabalho que imponha sentido ao indivíduo faz com que este se sinta satisfeito com sua função.

O trabalho faz do ser humano independente, digno, honrado, faz com que o mesmo ocupe um espaço na sociedade, corrobora com a autoestima do sujeito, e com um sentimento de valorização e importância na sociedade e na própria família (SOUZA; BECKER; DIEHL, 2016, p. 5).

Gradativamente o trabalho tem tomado sentido como ocupação econômica, transformando-se em emprego. Neste caso o trabalho pago em dinheiro caracteriza o típico capitalismo. Na atualidade o emprego é considerado com a única forma de distribuição de renda e sobrevivência da população (WOLECK, 2002, p. 14).

Perante isso se pode entender então que o trabalho deve dar sentido à vida, e não ser restrito apenas como uma maneira de sobrevivência, o trabalhador precisa ver a possibilidade de realizar seus projetos e planos por meio do trabalho (RIBEIRO; LÉDA, 2005 p. 81).

Segundo Coda e Falcone (HACKMAN; OLDHAM, 1980 apud CODA; FALCONE, 2014, p. 12) a definição de trabalho pode ser:

Trabalho é vivido como significativo, como algo importante dentro dos valores do próprio indivíduo. Se as atividades realizadas forem qualificadas pelo indivíduo como triviais, a motivação intrínseca pouco se desenvolve, mesmo que o indivíduo se sinta responsável pelo trabalho ou tenha informações sobre os resultados de seu desempenho.

Portanto o trabalho tem importância nos valores dos indivíduos, caso o trabalhador julgue sua função como banal, não se sentirá motivado para realizá-la, mesmo sabendo dos resultados que possa vir a alcançar.

O trabalho não é necessariamente, algo obrigatório ou essencial na vida do ser humano, mas é por meio deste que o indivíduo cria coisas através do que extrai da

natureza, transformando o mundo em um espaço de objetos (WOLECK, 2002). O autor diz ainda que o trabalho é um processo para transformar a natureza ao desejo do ser humano, garantindo sua sobrevivência e condição social.

Contudo o significado que é dado ao trabalho expressa os desejos e as necessidades dos trabalhadores, que então, os transformam num instrumento para a realização destes (CODA E FALCONE, 2014, p. 17). Sendo assim, é importante que as empresas conheçam o que o trabalho representa para seus funcionários e avaliem o nível de satisfação dos mesmos.

2.2 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

No momento em que o modelo taylorista de organização no trabalho foi levado em conta, e conseqüentemente o fator humano passou a despertar interesse e ser valorizado pela organização, os estudos sobre satisfação no trabalho passaram a despertar interesse dos teóricos da área (PIMENTEL; RAFAEL, 2014, p. 2).

Pimentel e Rafael (2014) afirmam que a partir deste momento a satisfação no trabalho passou a ter mais importância e a ser alvo de muitos estudos, tanto como variável dependente, como variável independente, frente esta questão há três vieses que justificam tal importância, um deles se trata da influência na produtividade, o outro diz respeito à importância em meio a sociedade relacionada à qualidade de vida no trabalho, e o último seria a facilidade de medida, dado o fato de que a satisfação possibilita ser medida de forma simples, pois está geralmente relacionada as demais variáveis da organização como a motivação, o stress, a descrição das funções, o absenteísmo e a saúde mental.

O termo satisfação no trabalho é de difícil definição, pois leva em conta diversos aspectos para que um sujeito possa dizer-se satisfeito com seu trabalho, pois a medida que um aspecto é considerado satisfatório, outro pode ser considerado como insatisfatório, umas das questões que dificulta essa conceituação diz respeito a ser um estado subjetivo, ou seja varia entre pessoas e no próprio indivíduo perante as circunstâncias nas quais este se encontra (AZEVEDO; MEDEIROS, 2012, p. 3)

Buscando conceituar a satisfação no trabalho alguns autores criaram suas concepções:

Thierry & Koopman-Iwena (1984) definem satisfação como o grau de bemestar vivido no trabalho ou na situação de trabalho. Locke (1976:10) define satisfação no trabalho como “um estado emocional positivo ou de prazer, resultante da avaliação do trabalho ou das experiências proporcionadas pelo trabalho”. Brief (1998:86) define este construto como “um estado emocional expresso através da avaliação afetiva e/ou cognitiva de uma experiência de trabalho, com algum grau de favorabilidade ou desfavorabilidade”. George & Jones (1999:74) definem satisfação no trabalho, como “o conjunto de sentimentos e crenças das pessoas sobre o seu atual trabalho. Os graus ou níveis de satisfação das pessoas sobre o seu trabalho podem ir da satisfação extrema à insatisfação extrema”. (PIMENTEL; RAFAEL, 2014, p. 3)

A satisfação é considerada como sentimento positivo, ou a insatisfação como sentimento negativo que o indivíduo tem perante o trabalho, ou seja, uma resposta do emocional perante a função desempenhada e ao ambiente em que o trabalho está incluso. (PEREIRA, 2003, p. 10). Assim Moreira define a satisfação em seu lado negativo como:

Acredita-se que o Trabalho tem se configurado de forma negativa, pelo fato de ainda estar associado a uma atividade fragmentada, burocratizada, cheia de normas e rotinas, e sem sentido em relação à vida pessoal, sendo apenas uma questão de sobrevivência e de condicionamento social. (RODRIGUES, 2001, apud MOREIRA, 2003, p.13).

Portanto pode-se perceber que a satisfação no trabalho possui dois ângulos de análise, um afetivo e outro cognitivo, um ponto voltado mais a questão pessoal e outro a social (PIMENTEL; RAFAEL, 2014, p. 3).

Pimentel e Rafael (2014) ressaltam ainda que a satisfação no trabalho é de grande importância para as organizações, e sua análise fundamental para a área de Recursos Humanos. Vale colocar que o termo satisfação no trabalho não possui um conceito global entre os autores, há um conceito mais amplo que tem contribuído para o conhecimento científico, porém não se tem um único conceito considerado como universal.

Segundo Cinelli (2014, p. 27) é necessário que haja atenção por parte dos gestores para com os funcionários, para que possam notar pontos negativos e posteriormente torna-los positivos. É preciso que a empresa tenha preocupação com o desenvolvimento de suas atividades a fim de manter seus funcionários satisfeitos, aumentando assim os lucros, e garantindo a permanência da empresa no mercado.

Para Azevedo e Medeiros (SPECTOR, 2003, p. 221 apud AZEVEDO; MEDEIROS, 2012, p. 3) satisfação significa o sentimento das pessoas com seu

trabalho, tanto como um todo, com em alguns pontos específicos. Para tanto se faz necessário que a empresa consiga compreender a satisfação do funcionário, por meio de valores, perspectivas, ações que devem ser notados, compreendidos e incentivados para que de fato os funcionários possam exercer a tarefa participativa dentro da organização que atuam.

A variável salário tem grande importância para a satisfação dos trabalhadores, para que possam se sentir satisfeitos com esta questão, os funcionários podem analisar diversos aspectos relacionados com, por exemplo, salário justo perante os salários ofertados pelas empresas concorrentes, equilíbrio entre salários pagos a cargos de importância equivalente, a opção de recebimento de aumentos, a condição de dignidade oferecida pelo salário recebido, a possibilidade de atrair novos talentos para a empresa, bem como de manter seus funcionários já atuantes, aumentos salariais justos e clareza perante as questões que envolvem o salário (LUZ, 2003, p. 65).

Outro ponto que deve ser levado em conta com relação à satisfação do funcionário diz respeito a chefia, pois este tem função de liderança na organização, e responsabilidade de coordenar e motivar os funcionários, sendo que esta questão reflete diretamente na satisfação dos trabalhadores. Uma vez que caso o chefe não forneça subsídios suficientes a fim de manter seus funcionários motivados e realizados com suas respectivas funções, o resultado pode repercutir na organização como um todo (AZEVEDO; MEDEIROS, 2012, p. 5).

Tem-se também a satisfação voltada ao trabalho realizado, que diz respeito a atividade que desempenham, quantia de trabalho, carga horária, distribuição de tarefas de forma justa e igualitária, carga de trabalho possível de ser realizada pelos constituintes de cada setor, se o trabalho possui importância e se há um equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal (LUZ, 2003, p. 65).

Mais um aspecto a ser levado em conta trata-se do relacionamento interpessoal, que compreende as relações que há entre os colegas de trabalho, tanto de níveis hierárquicos equivalentes, como de níveis distintos, procurando entender também se há conflitos ou não e a intensidade dos mesmos (LUZ, 2003, p. 66). Azevedo e Medeiros (2012, p. 6) complementam dizendo que este fator deve ser levando em conta, pois o relacionamento acarreta em um ambiente agradável para os funcionários o que por consequência gera maior prazer com o trabalho.

No prisma da satisfação com as promoções, estas são descritas como um agrado com a quantia de promoções que recebeu as garantias que são ofertadas ao promovido, bem como com a forma que a empresa encara e efetua as mesmas, em comparação com o período que se aguarda por estas (ALMEIDA et al, 2016, p. 805).

De acordo com Azevedo e Medeiros (2012, p. 5) cabe lembrar que os fatores que levam a satisfação se modificam de uma cultura para outra, ou seja, os aspectos que geram satisfação em determinada cultura, podem não gerar o mesmo sentimento em outra.

Portanto pode-se notar que conceituar satisfação no trabalho não tem sido uma tarefa fácil, sendo que mesmo com muitas pesquisas não se tem um conceito universal, de forma geral os autores acima citados dizem que satisfação se trata de um sentimento dos trabalhadores, voltado as questões que os envolvem em seu trabalho, como salário, chefia, natureza do trabalho, colegas e promoções. Sentimentos estes que variam de uma pessoa para outra, bem como entre as culturas.

2.3 LITERATURA SOBRE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Nesta seção serão apresentados estudos sobre satisfação no trabalho, localizados no Google Acadêmico, totalizando vinte e cinco artigos, que foram selecionados pela autora, por terem maior ligação com o tema estudado, e possibilitarem ao final da pesquisa a análise comparativa entre os resultados encontrados pela pesquisa em questão e os resultados dos estudos apresentados que foram publicados entre os anos 1996 e 2017. Os estudos encontrados serão apresentados de acordo com o ano de publicação, ou seja, dos mais antigos aos mais contemporâneos.

a. Satisfação dos recursos humanos no trabalho: um estudo de caso na biblioteca central da Universidade Federal de Santa Catarina

O artigo de Estefano (1996) teve por objetivo propor a aplicação prática da qualidade total em bibliotecas, por meio da identificação dos fatores que provocam satisfação ou insatisfação no trabalho para os recursos humanos.

O estudo trata-se de uma pesquisa descritiva, com abordagem qualitativa, já que esta possibilita o conhecimento de fenômenos pouco explorados, neste estudo a qualidade em bibliotecas.

Quanto aos resultados alcançados pela pesquisa, vale destacar o interesse e colaboração dos clientes internos para opinar sobre as questões pesquisadas, o trabalho conseguiu consultar praticamente toda a população das áreas essenciais da biblioteca. Devido ao representativo número de sugestões, nota-se a vontade de serem feitas mudanças, percebeu-se também que por meio dos contratos informais e pela percepção do ambiente houve uma melhora no comportamento dos indivíduos com o trabalho e os usuários. Constatou-se também um aumento nos comentários positivos por parte dos professores, bem como no que diz respeito aos recursos humanos. Contudo mesmo o estudo tendo demonstrado necessidade de ajustes e melhorias, este é apenas o passo inicial para se chegar à qualidade total, no ambiente interno e externo, e que a melhoria continua é indispensável.

b. Satisfação no trabalho do professor de educação física

O estudo de Soriano e Winterstein (1998) objetivou comparar o grau de satisfação no trabalho dos professores de educação física, com o grau de satisfação dos professores de outros componentes curriculares, em escolas estaduais e particulares. Bem como comparar o significado atribuído ao trabalho por parte de professores de educação física e de outros componentes curriculares.

O estudo classifica-se como comparativo, o instrumento de coleta de dados foi delineado de acordo com os objetivos do estudo, e constituiu-se uma amostra estratificada de professores, por meio de ajustes feitos com referência às escolas, disciplina a que pertence e período de atuação.

Os resultados encontrados refletem a questão de que há uma diferença significativa entre os grupos, sendo que o grupo que corresponde aos professores de educação física apresenta um maior grau de satisfação no trabalho em comparação com professores da área de matemática e português. Nas categorias de recursos materiais, perspectivas de carreira, remuneração e aspectos de ensino houve uma variação positiva sobre os professores e educação física. Quanto ao trabalho em si e ao significado atribuído ao trabalho, a questão positiva voltou-se para os professores

de educação física e português, ao contrário de matemática. Mas a categoria status foi à única que obteve variação positiva voltada para os professores de matemática. Portanto percebe-se que a área de educação física apresenta maior grau de satisfação na maioria dos aspectos estudados, em contrapartida a área de matemática apresenta poucos aspectos satisfatórios.

c. Comprometimento organizacional e satisfação no trabalho: uma análise da gestão de recursos humanos

O estudo de Freire (1999) objetiva refletir sobre o comportamento humano no trabalho, considerando a percepção do empregado quanto ao comprometimento organizacional e à satisfação no trabalho.

Este estudo procura analisar as abordagens teóricas do comprometimento organizacional e da satisfação no trabalho. Para orientar a compreensão dos estudos das variáveis que interferem no contexto do trabalho, foi realizada uma coleta de dados junto a 140 pesquisadores técnico-científicos da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária — EMBRAPA. A pesquisa se deu por meio de um questionário e posteriormente os dados adquiridos foram lançados no software SPSS para a obtenção de dados estatísticos.

Por meio dos resultados é perceptível a importância das políticas de recursos humanos implementadas pelas organizações e para o reconhecimento de cada um como personalidade ímpar, evidenciando que a qualidade e a intensidade dos vínculos sociais são determinantes para o desempenho das pessoas e, conseqüentemente, da organização, é importante conhecer e compreender o comportamento humano no trabalho como uma estratégia na gestão de recursos humanos.

d. Satisfação no trabalho: um estudo entre os funcionários dos hotéis de João Pessoa

O estudo de Silva Jr (2001) teve por objetivo verificar se os funcionários dos hotéis de João Pessoa- PB encontravam-se satisfeitos no trabalho. O método utilizado foi exploratório do tipo exploratório-descritivo, utilizou-se também

levantamento de dados de fonte secundária. A coleta de dados foi realizada por meio de questionários do tipo estruturado não disfarçado.

Os resultados encontrados apontam para uma situação de satisfação com o trabalho dos funcionários dos hotéis de João Pessoa. Sendo que em três das variáveis investigadas os funcionários apontaram satisfação, estas representadas por trabalho, relacionamento e perspectiva, onde o variável trabalho apresentou maior nível de satisfação. Por outro lado, as variáveis autonomia e salário geram insatisfação nos funcionários, onde neste caso a questão salário apresentou um maior nível de insatisfação.

e. Competências individuais, modernidade organizacional e satisfação no trabalho: um estudo de diagnóstico comparativo

O estudo de Sant'anna; Moraes e Kilimnik (2005) teve por objetivo relatar procedimentos e resultados de validação de escalas destinadas à mensuração dos construtos Competências Individuais Requeridas, Modernidade Organizacional e Satisfação no Trabalho. Trata-se de uma pesquisa de natureza quantitativa, por meio da técnica *Survey*, utilizando-se para a coleta de dados questionário composto por questões a serem medidas por escala *Likert*.

Como resultados a pesquisa constatou a percepção dos profissionais pesquisados quanto a um elevado grau de demanda pelo conjunto das competências e a prevalência de graus moderados de modernidade organizacional e satisfação com fatores de conteúdo e de contexto do trabalho, assim sendo nota-se a necessidade de modificações no comportamento das organizações é necessário, que os colaboradores tenham mais autonomia, participação e envolvimento. Já na questão satisfação no trabalho os pontos que deixam a desejar dizem respeito principalmente à qualidade das gerencias e a fatores organizacionais. Conclui-se assim que as organizações buscam muitas competências de alto nível, mas em contrapartida não oferecem um maior grau de modernidade em suas políticas e práticas de gestão.

f. Síndrome de Burnout e satisfação no trabalho em profissionais de uma instituição hospitalar

O artigo de Rosa e Carlotto (2005) objetivou verificar a existência de associação entre a Síndrome de Burnout, variáveis demográficas, profissionais e fatores de satisfação no trabalho em profissionais de um hospital da região metropolitana de Porto Alegre. O instrumento da pesquisa foi o MBI- Maslach Burnout Inventory (HHS), por meio de um questionário de satisfação no trabalho e um questionário feito especificamente para este estudo das demais variáveis, a amostra se trata de uma amostra aleatória simples.

Os resultados encontrados confirmam a hipótese de que Burnout associa-se as variáveis demográficas, sendo que foi verificada apenas a associação linear negativa entre a idade e a exaustão emocional e despersonalização. Os resultados encontrados expressam a relação entre satisfação no trabalho e exaustão emocional. Assim sendo nota-se que vários fatores relacionados à satisfação no trabalho têm vínculo com a existência da síndrome de Burnout, que pode afetar diretamente os serviços oferecidos, sendo que o trabalhador se sente esgotado e insatisfeito com suas tarefas e uma vez que afeta o prestador destes serviços também afeta diretamente seu desempenho, já que o desempenho profissional tem ligação com os sentimentos do trabalhador, e estando este em desgaste ou estresse, não sente satisfação em prestar seu serviço com qualidade. Perante esta situação é necessário pensar em formas de prevenir o surgimento da síndrome, com foco principal em trabalhadores mais jovens.

g. Satisfação com o trabalho e impacto causado nos profissionais de serviço de saúde mental

O estudo de Rebouças; Legay e Abelha (2007) teve por objetivo analisar o nível de satisfação no emprego e o impacto causado nos profissionais de um serviço de saúde mental e possíveis associações com variáveis sociodemográficas e funcionais. Trata-se de um estudo transversal em uma instituição de saúde mental de longa permanência no Rio de Janeiro, os instrumentos foram escalas de avaliação da satisfação da equipe em serviços de saúde mental e a do impacto do trabalho em

serviços de saúde mental, e um questionário voltado as características sociodemográficas e profissionais, para a realização da análise das associações entre as variáveis foram empregados testes Kruskal-Wallis, Mann-Whitney, qui-quadrado e regressão linear múltipla.

O estudo revelou um nível de satisfação intermediário, com número reduzido de pessoas insatisfeitas, para tanto há necessidade de modificações por parte do poder público, a fim de sanar as áreas que ainda apresentam insatisfação. Notam-se ligações positivas de satisfação com ter sido contratado por organização não governamental, praticar as atividades sem contato direto com os pacientes, atuar em projeto inovador, idade mais avançada e nível de escolaridade mais baixo. Vale citar que os níveis mais altos de impacto no trabalho foram identificados em servidores públicos, jovens e do sexo feminino.

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

O trabalho de Filho e Dias (2007), objetiva investigar as relações entre as variáveis Grau de Inovação das Práticas de Treinamento (GIT) e Grau de Satisfação no e com o Trabalho (GST).

Por meio de um estudo quantitativo, descritivo 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). Trata-se de uma pesquisa de natureza quantitativa, sendo a coleta de dados realizada por intermédio de questionário com escalas tipo Likert com base teórica que contemplou os estudos sobre treinamento, desenvolvimento e educação de Abbad (1999) e Borges-Andrade (1982) e os estudos desenvolvidos por Hackman e Olham (1975) para satisfação no trabalho. Os dados coletados foram tabulados e introduzidos ao SPSS submetidos a tratamento estatístico que envolveu a utilização de técnicas descritivas e análise multivariada.

Os resultados demonstraram que a relação entre os dois construtos é significativa, mesmo que as questões de treinamento não sejam diretamente refletidas na satisfação no trabalho. Portanto o impacto que as praticas de

treinamento causam na satisfação no trabalho, são dependentes de como estes treinamentos são colocados em prática, e no tamanho da exigência por parte dos superiores, frente a funcionários que recebem treinamento, levando em conta a alta competitividade de mercado. Ou seja, tem-se relação positiva, mas pouco intensa, entre o grau de inovação das práticas de treinamento, desenvolvimento e educação e o grau de satisfação no e com o trabalho.

i. Qualidade de vida no trabalho e satisfação um estudo de caso no setor atacadista de beneficiamento de cereais

O estudo de Karpinski e Stefano (2008) analisou a qualidade de vida no trabalho e satisfação dos colaboradores da empresa Alfa. A metodologia utilizada foi uma escala do tipo *Likert*, para analisar o grau de satisfação em relação a qualidade de vida no trabalho, o instrumento de pesquisa continha dezesseis perguntas, aplicadas aos colaboradores a fim de identificar o nível de satisfação no trabalho dos mesmos.

De maneira geral, conforme os resultados apurados, pode-se dizer que é quase ausente o nível de estresse, o que pode estar relacionado com a harmonia do ambiente de trabalho, tempo disponível para lazer e convivência social e familiar, sendo que nenhum profissional consegue ser totalmente diferente nos âmbitos de empresa e fora da empresa. Sendo assim tem-se um grau elevado de satisfação e qualidade de vida no trabalho, percebida pelos colaboradores do setor atacadista de beneficiamento de cereais.

j. Análise quantitativa da satisfação profissional dos enfermeiros que atuam no período noturno

No estudo realizado por Santos; Guido e Silva (2009) teve-se como objetivo caracterizar enfermeiros que trabalham no período noturno de um Hospital do Estado do Rio Grande do Sul, bem como identificar o nível real de satisfação profissional em relação a seis componentes do trabalho: autonomia, interação, *status* profissional, requisitos do trabalho, normas organizacionais e remuneração.

A pesquisa enquadra-se como um estudo de campo, de cunho exploratório, descritivo, com abordagem quantitativa, onde na coleta de dados utilizou-se um

questionário e os resultados foram analisados por meio do programa estatístico *Statistical Analysis System*®.

Quanto os resultados sobre a satisfação no trabalho dos enfermeiros da pesquisa, o componente mais indicado foi a autonomia e o menos indicado foi *status* profissional. Constatou-se que a satisfação no trabalho do campo estudado é influenciada por vários fatores e está diretamente ligada as subjetividades do trabalhador, no estudo em questão obtiveram destaque a autonomia e normas organizacionais respectivamente como sendo os fatores que mais geram satisfação nos trabalhadores.

k. Satisfação no trabalho e capacidade para o trabalho entre docentes universitários

Marqueze e Moreno (2009) tem por objetivo neste estudo em questão verificar a correlação entre satisfação no trabalho e capacidade para o trabalho de docentes universitários, afim de identificar se estes estão satisfeitos com seu trabalho, perante a capacidade que tem para o desenvolvimento do mesmo. O estudo é caracterizado como transversal de abordagem quantitativa, onde a coleta de dados foi composta por questionário. A análise dos dados foi realizada por meio do programa EPI INFO6 do CDC bem como pelo programa Statistica 6.0.

No que diz respeito aos resultados encontrados nota-se que a maior proporção de docentes satisfeitos esta ligada aos aspectos de conteúdo do trabalho que realiza, relacionamento com outras pessoas na instituição e grau de motivação para o trabalho. Por outro lado os aspectos que correspondem a maior insatisfação dos docentes dizem respeito ao volume de trabalho que tem para devolver, grau de segurança no emprego e grau em que a instituição absorve as potencialidades que julga ter. A satisfação dos docentes com o trabalho pode aumentar e melhorar a capacidade deste em realizar seu trabalho, e como acima citado os docentes encontram-se satisfeitos com a atividade que prestam e como o ambiente no qual estão inseridos. Já os aspectos que apresentaram insatisfação podem ser revertidos, uma vez que estão ligados a condução do trabalho, o que depende dos gestores da universidade.

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

O objetivo do estudo de Brito, Reyes e Ribas (2010) é contribuir para a discussão das relações existentes entre a satisfação no trabalho e a síndrome de Burnout em profissionais urbanos.

A metodologia utilizada neste estudo foi exploratória e quantitativa no qual foi aplicado levantamento survey, em uma amostra aleatória por conveniência a 326 profissionais de organizações públicas e privadas do município de Santa Cruz do Sul-RS, validando instrumento de burnout e satisfação. Para análise dos dados foi utilizado o software SPSS onde foram analisados estatisticamente a partir de correlações bivariadas de Spearman, regressão múltipla e Fatorial Varimax.

Como resultados foi identificado que trabalhadores operacionais sofrem maior predisposição a insatisfação e exaustão emocional que os de nível técnico e liderança, bem como que a sobrecarga de trabalho propicia o surgimento de burnout. Notou-se também que os profissionais mais velhos tendem a ter maior envolvimento no trabalho, e que quanto maior for o nível de esgotamento emocional do trabalhador maior será sua insatisfação com o trabalho e a organização. Além de que profissionais de instituições públicas são mais propícios a desenvolver exaustão emocional, e trabalhadores com maior jornada de trabalho tendem a sentirem-se emocionalmente esgotados e sem animo para a realização do trabalho, por outro lado profissionais de nível técnico e de liderança estão mais realizados no trabalho do que profissionais de nível operacional, uma vez que realizam tarefas menos cansativas, mas profissionais menos satisfeitos com sua organização tendem a serem descuidados e avessos a colaboração, sem ter a empresa como uma instituição que os possibilita crescimento e desenvolvimento.

m. Satisfação no trabalho dos gestores escolares

A pesquisa de Pinto e Mariano (2011) teve como objetivo apresentar a percepção de um grupo de gestores escolares sobre sua satisfação no trabalho.

A pesquisa enquadra-se como quantitativa, descritiva sendo realizada uma survey por meio de questionário e selecionada uma amostra não probabilística

composta por 105 gestores de escolas da Rede SESI/SENAI nacional e 46 gestores de escolas da rede pública com melhores desempenhos no estado do Rio de Janeiro segundo as avaliações do governo federal.

Conclui-se que as variáveis que contribuem para o alto nível de satisfação com o trabalho percebido na Rede SESI/SENAI são: conhecimento do que fazer para atingir os objetivos da instituição, os impactos causados pelo trabalho do gestor na obtenção destes objetivos, e o prazer que o trabalho proporciona. Na Rede Pública, além do conhecimento dos impactos causados pelo trabalho no alcance dos objetivos da organização, observou-se ainda que o orgulho de trabalhar nas melhores escolas, o clima de amizade e o trabalho em equipe contribuem para aumentar os níveis de satisfação dos trabalhadores estudados.

n. Satisfação no trabalho: indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem

O artigo de Siqueira e Kurcgant (2012) teve por objetivo identificar fatores geradores de satisfação no trabalho de enfermeiros gerentes e assistenciais, e subsidiar os resultados para a construção de indicadores para avaliação da qualidade do gerenciamento de recursos humanos em Enfermagem. O estudo se qualifica em descritivo, onde a coleta de dados foi feita por meio de questionário.

Concluiu que os profissionais de nível gerencial estão satisfeitos com a componente autonomia, *status* profissional, remuneração, e normas organizacionais. O grupo assistencial por sua vez segue a mesma sequência, apontando ainda como satisfatório os requisitos do trabalho. Perante isto se pode dizer que a componente autonomia proporcionou maior satisfação nos dois grupos estudados, em contrapartida as componentes normas organizacionais e requisitos do trabalho apresentaram menor nível de satisfação.

o. Cultura organizacional e satisfação no trabalho sob a percepção dos colaboradores de uma instituição bancária após o processo de fusão

No estudo de Andrade et.all (2013) objetivou-se analisar a relação existente entre a cultura organizacional e a satisfação no trabalho, segundo a percepção dos colaboradores de agências matrizes e fusionadas de uma instituição bancária.

Para tanto, realizou-se um estudo de caso, de caráter descritivo e quantitativo. O contexto investigado foi o de uma instituição bancária privada, que passou pelo processo de fusão, compreendendo 13 agências situadas no Rio Grande do Sul. A amostra do estudo foi composta por 40 colaboradores das agências matrizes e 50 das agências fusionadas representando 54% de retorno dos questionários enviados. Os dados coletados foram analisados com apoio do software SPSS.

Os resultados revelam a existência de relação entre os fatores da cultura organizacional e a satisfação no trabalho, havendo distinções entre a percepção dos colaboradores das agências matrizes e fusionadas. Bem como que os colaboradores das matrizes encontram-se mais satisfeitos com seu trabalho do que os colaboradores das agencias fusionadas. Estes resultados evidenciaram que a perspectiva dos colaboradores voltada a cultura organizacional tem relação ao foco da organização com relação as atitudes tomadas frente aos seus problemas de adaptação interna e externa.

p. Fico Porque Preciso: Entrincheiramento Organizacional e Satisfação no Trabalho para Empregados da uma Empresa de Energia Brasileira

O estudo de Meireles, Lemos e Balassiano (2015) teve como objetivo investigar a existência de correlação entre as variáveis entrincheiramento organizacional e satisfação no trabalho para empregados de uma empresa brasileira de economia mista do setor de energia, bem como identificar se haveria alguma diferenciação nos fatores de entrincheiramento desses empregados, quando são observados diferentes tipos de agrupamentos em função de seu perfil demográfico.

Trata-se de uma pesquisa de natureza quantitativa, na qual os dados foram adquiridos por meio de um levantamento do tipo survey, onde o questionário de coleta de dados foi disponibilizado aos respondentes por meio eletrônico. Estes dados foram coletados junto a 3010 funcionários da empresa em estudo, a análise dos mesmos foi feita por meio do SPSS, utilizando-se das técnicas de análise de regressão e análise fatorial.

Por meio dos resultados pode-se observar uma correlação positiva significativa, embora fraca, entre as variáveis entrincheiramento organizacional e satisfação no trabalho, contrariando as expectativas iniciais de que a relação entre essas variáveis fosse negativa. Observou-se ainda uma diferença no comportamento dos fatores que integram o entrincheiramento organizacional dos empregados, principalmente, em função do gênero e do cargo no qual eles se enquadravam. Mediante tais resultados, nota-se a necessidade de investigações adicionais acerca do construto entrincheiramento organizacional, buscando aprofundar a discussão sobre a real exclusão da dimensão instrumental do construto comprometimento entendido como entrincheiramento bem como do estabelecimento deste conceito como um novo tipo de vínculo organizacional.

q. Satisfação no Trabalho e Comprometimento Organizacional de Trabalhadores Efetivos e Terceirizados: Um Estudo Comparativo na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)

O estudo de Oliveira e Costa (2015) teve por objetivo analisar e comparar a satisfação no trabalho e o comprometimento organizacional de servidores, incluindo professores, técnico-administrativos, e empregados terceirizados da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Também foi avaliada a relação desses construtos com a intenção de deixar a organização.

Trata-se de uma pesquisa de caráter quantitativo, que se utiliza de um questionário composto por quinze perguntas a serem posteriormente analisadas por meio do software SPSS. Os participantes da pesquisa foram 297 trabalhadores, sendo 115 docentes, 86 servidores técnico-administrativos e 96 terceirizados.

Os resultados mostraram que a satisfação dos terceirizados é significativamente mais alta do que a dos servidores, neste caso acredita-se que o tratamento diferenciado, como por exemplo o horário flexível, tenha contribuído para esse resultado, além de este poderem ter passado por situações desagradáveis em atuações anteriores fazendo com que agora a satisfação seja mais evidente. Por outro lado, os docentes apresentaram o mais alto nível de comprometimento afetivo, significativamente maior que a dos servidores técnico-administrativos e terceirizados o que pode ser explicado pelo fato do privilegio de exercer a docência neste ramo. A

intenção de deixar a UNIRIO foi relativamente baixa em todas as categorias, cabendo destacar que os terceirizados são menos propensos a deixar a UNIRIO do que os servidores técnico-administrativos, a despeito da estabilidade deste último grupo.

r. Relação entre satisfação no trabalho e estresse ocupacional na perspectiva dos policiais militares do estado do RS

O estudo de Almeida et.al. (2015) objetivou analisar as relações entre satisfação no trabalho e estresse ocupacional na perspectiva dos policiais militares do estado do Rio Grande do Sul.

Por meio de uma pesquisa descritiva, do tipo survey, com abordagem quantitativa. Participaram 519 policiais militares de 97 cidades do Rio Grande do Sul. Aplicou-se um protocolo de pesquisa constituído de questões abrangendo os dados pessoais e ocupacionais, a Escala de Satisfação no Trabalho (EST) de Siqueira (2008) e a Escala de Estresse no Trabalho (EET) de Paschoal e Tamayo (2004). Os dados obtidos foram analisados por meio de estatísticas descritivas, correlação de Pearson e análise de correspondência.

Identificou-se correlação negativa e estatisticamente significativa entre o estresse ocupacional e a satisfação no trabalho e suas dimensões, ou seja, quanto maior o estresse, menor a satisfação. Notou-se também a associação entre a satisfação baixa e o estresse alto, e da mesma forma, houve associação entre satisfação média e estresse médio. Portanto tem-se relação entre a satisfação no trabalho e o estresse ocupacional, onde estes se influenciam inversamente. Para tanto há necessidade de intervenções a fim de causar um aumento da satisfação e minimização dos fatores de estresse ocupacional.

s. Satisfação no trabalho: um estudo na universidade do estado do rio grande do norte

O trabalho de Leal et.all (2015) teve como objetivo analisar a percepção dos servidores técnico-administrativos da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN) em relação à satisfação no trabalho, considerando-se que esta está relacionada com o comprometimento organizacional, que influencia o absenteísmo e pode afetar a rotatividade dos funcionários.

Quanto a metodologia, a pesquisa se enquadra em quantitativa, descritiva, por meios de um questionário, ou seja, um survey com técnicos administrativos da UERN, constituído por todos os 638 servidores técnico-administrativos da Universidade, sendo 305 técnicos de nível médio (TNM) e 333 técnicos de nível superior (TNS), lotados no Campus Central em Mossoró e nos campi avançados de Pau dos Ferros, Patu, Assu, Caicó e Natal. Inicialmente foi calculada a média de satisfação, convertida para uma escala nominal de classificação com os conceitos insatisfeito, indiferente e satisfeito.

Por meio os resultados pode-se perceber que os servidores técnico-administrativos da UERN encontram-se satisfeitos quanto às necessidades humanas básicas, no que tange ao fator necessidades sociais e indicam indiferença quanto aos demais fatores. Quanto aos fatores higiênicos (motivacionais) os servidores declararam-se satisfeitos com os fatores supervisão, relações interpessoais e vida pessoal e insatisfeitos com relação à remuneração. No que diz respeito aos fatores motivadores os servidores mostraram-se indiferentes a todos estes. Os resultados forneceram indícios para que se possa considerar que os servidores com menos tempo de serviço estão menos comprometidos podendo influenciar o absenteísmo e a rotatividade.

t. Percepção da motivação e satisfação no trabalho pelos trabalhadores de uma instituição psiquiátrica no Brasil

O estudo de Ferreira (2016) tem por objetivo conhecer como os trabalhadores da saúde mental do serviço público, percebem a importância da motivação na execução do seu trabalho e em sua satisfação no trabalho.

O método utilizado na pesquisa é qualitativo, descritivo, caracterizado como um estudo de caso, onde foi aplicada a técnica análise de conteúdo, a pesquisa contou com a participação de 62 trabalhadores.

Destes participantes, 59(95,2%) caracterizaram a motivação como importante. E a satisfação foi percebida por 40(64,5%) trabalhadores. Os participantes apontaram que é possível motivar e ter satisfação no trabalho na saúde pública e mental, sugerindo aos gestores conhecer e aplicar as teorias que melhor venham a atender os anseios da equipe ou individual, mesmo com todos os empecilhos do

processo burocrático da gestão pública. E necessário que os gestores aumentem seu horizonte de visão, favorecendo o discurso para construção de saberes afim de implementar estratégias que busquem atender o trabalhador, reduzindo a rotatividade, o absenteísmo e proporcionando melhorias na qualidade da assistência à saúde.

u. Influência dos estilos de liderança na satisfação no trabalho: um estudo em uma entidade de fins não econômicos

A pesquisa de Batista, Kilimnik e Neto (2016) teve como objetivo identificar a influência dos estilos de liderança sobre a satisfação dos liderados. E, também, a influência dos estilos de liderança no desempenho e na comunicação do líder com os liderados.

Trata-se de um pesquisa quantitativa, descritiva, por meio de survey com questionário a ser aplicado a uma amostra de 200 colaboradores, constituída por conveniência e acessibilidade, os dados foram tratados e analisados de forma descritiva e por meio da Modelagem de Equações Estruturais via o método PLS (PartialLeast Square) para a qual foi utilizada função plspm do pacote PLSPM (Partial Least Squares Path Modeling) do software R .

Com resultados obteve-se um bom ajuste do modelo hipotético, onde cinco, de onze hipóteses foram confirmadas e os objetivos foram atendidos. Dentre os estilos de liderança, o Transformacional teve predominância, tendo por conseguinte o Transacional, indicando que esses são os estilos mais adotados pelos líderes da organização. O estilo Transformacional foi identificado como capaz de exercer influência significativa e positiva na satisfação dos liderados e na comunicação voltada a satisfação. O estilo Transacional apresentou influência significativa e positiva no desempenho, e esse último constructo, revelou-se influenciador dos níveis de satisfação, ou seja, quanto mais elevado o desempenho, maior tende a ser a satisfação. E, finalmente, detectou-se, uma influência significativa e positiva da comunicação do líder com os liderados sobre a satisfação.

v. Relação entre satisfação no trabalho e desempenho financeiro das empresas

O estudo de Miranda, Avelino e Takamatsu (2016) tem por objetivo verificar se o desempenho financeiro de empresas listadas na BM&FBovespa exerce influência sobre a probabilidade de tais companhias serem classificadas como melhores para trabalhar, segundo pesquisa de clima organizacional realizada pela Revista Exame Você S/A.

Para a realização da presente pesquisa, foi utilizado o índice IBrX50, que mede o retorno total de uma carteira teórica composta por 50 ações selecionadas entre as mais negociadas na BM&F Bovespa em termos de liquidez, ponderadas na carteira pelo valor de mercado das ações disponíveis à negociação. A amostra trata-se de 47 companhias distintas, pois se considerou apenas as ações ordinárias das empresas que possuíam tanto ações ordinárias, quanto preferenciais.

A partir de testes estatísticos e da estimação de regressões logísticas, os resultados demonstraram que as variáveis independentes Retorno sobre o Patrimônio Líquido (ROE) e PEVA (Participação de Empregados no Valor Adicionado) influenciam na classificação da empresa como sendo caracterizada melhor para trabalhar, e que geram maior satisfação. Constatou-se também que , quanto maior a rentabilidade dos recursos investidos pelos acionistas e quanto maior a parcela de riqueza criada pela empresa distribuída aos empregados, maior a probabilidade de esta ser classificada como melhor para trabalhar, pois as retribuições salariais são consideradas uma das mais motivadoras.

w. Comportamento de cidadania organizacional: um olhar à luz dos valores e da satisfação no trabalho

O estudo de Andrade, Costa, Estivaleta e Lengler (2016) objetivou principal analisar a influência dos valores relativos ao trabalho e da satisfação no trabalho sobre os comportamentos de cidadania organizacional (CCO), segundo a perspectiva dos colaboradores de uma empresa do setor educacional.

Trata-se de uma pesquisa quantitativa, descritiva por meio de um questionário survey junto a 244 colaboradores de uma empresa do setor educacional, com sede e

filiais situadas no Rio Grande do Sul/Brasil. Posteriormente a coleta os dados foram lançados no sistema SPSS, para a utilização de testes estatísticos.

Os principais resultados revelaram que os valores relativos ao trabalho e a satisfação no trabalho influenciam positivamente os CCO, tendo os valores Conformidade, Universalismo e Benevolência e a Satisfação com a chefia uma influencia mais significativa. Em contrapartida a única variável independente pesquisada que não exerceu influência sobre os CCO foi o valor Poder.

x. O Impacto do Capital Psicológico e do Suporte Organizacional Sobre a Satisfação no Trabalho

O artigo de Pires, Sanematsu e Costa (2017) objetiva comparar e analisar o impacto individual e combinado dos construtos Percepção de Suporte Organizacional e Capital Psicológico na Satisfação no Trabalho.

A abordagem utilizada na pesquisa foi quantitativa, descritiva, por meio do método survey com questionários impressos. Tendo sido realizada com 304 profissionais de empresas públicas e privadas, que tivessem escolaridade mínima ao nível médio, abrangendo os dois gêneros e variadas idades. O instrumento para coleta dos dados foi um questionário de autopreenchimento composto de três escalas: Satisfação no Trabalho – EST, Percepção de Suporte Organizacional – EPSO e Escala de Capital Psicológico – ECP. Posteriormente os dados foram analisados por modelagem de equação estrutural pelo algoritmo dos mínimos quadrados parciais (PLS).

Os resultados obtidos demonstram que as variáveis Percepção de Suporte Organizacional e Capital Psicológico impactam positivamente a variável Satisfação no Trabalho, sendo que a Percepção de Suporte Organizacional exerce maior impacto na Satisfação do Trabalho, sendo assim pode-se afirmar que as políticas e praticas de empresas empregadoras afetam de forma significativa a satisfação no trabalho dos respondentes da pesquisa em questão, podendo ser consideradas mais relevantes do que a variável Capital Psicológico.

y. Análise de Cenários Envolvendo Satisfação no Trabalho e Estresse Ocupacional por meio da Dinâmica de Sistemas

A pesquisa de Almeida et.al. (2017) tem por objetivo apresentar o desenvolvimento e a validação de um modelo de simulação computacional que permita aos gestores da área de gestão de pessoas avaliarem e analisarem cenários acerca da satisfação no trabalho e do estresse ocupacional.

Por meio de uma pesquisa exploratória em quartéis da Brigada Militar do Estado do Rio Grande do Sul, a partir das relações inversamente proporcionais entre estresse e satisfação, estabeleceu-se uma associação entre as duas variáveis, considerando-se um impacto positivo da satisfação para a redução dos níveis de estresse.

Diante da análise dessas relações, percebeu-se que, ao longo dos 10 anos simulados, o aumento da satisfação no trabalho em 14,8%, gerando uma redução nos níveis de estresse ocupacional. Assim, o estresse foi reduzido de uma média de 2,16 a um nível de 2,05. Os resultados alcançados pela pesquisa permitem uma importante compreensão sobre as relações da satisfação no trabalho com estresse ocupacional, além de fornecerem um modelo de simulação que testa os impactos das ações desenvolvidas pela área de gestão de pessoas para elevar os níveis de satisfação sobre os níveis de estresse ocupacional de seus colaboradores.

Por meio dos artigos publicados, pode-se perceber que a satisfação no trabalho é uma variável estudada nas mais diversas formas, explicitando assim a relevância do estudo deste tema. Alguns destes estudos tem relação com outras áreas e variáveis organizacionais, como estresse, qualidade total, escalas, síndrome de Burnout, variáveis sociodemográficas, e qualidade de vida, sistemas computacionais, entrincheiramento organizacional, capital psicológico, inovação e treinamento, desempenho financeiro, liderança, comportamento e cultura organizacional. Perante esta situação, de ligação do tema com outras variáveis organizacionais importantes, pode-se perceber que muitos dos trabalhos sobre satisfação têm se voltado para outras variáveis relacionadas a este, o que demonstra a grande variedade de estudos que podem ser realizados utilizando o tema satisfação no trabalho, já que dentro destas variáveis há possibilidade de investigar a satisfação

e sua relação com as mesmas, considerando todos os aspectos que estas podem conter.

Nos estudos acima estudados tem-se três exemplares relacionados a qualidade, sendo a qualidade total, qualidade de vida e qualidade no gerenciamento, o que demonstra que a questão de qualidade está muito associada a satisfação no trabalho. Conta-se também com outras variáveis, como escalas, síndrome de Burnout, variáveis sociodemográficas e funcionais, capacidades, liderança, capital psicológico e financeiro, dentre outras questões voltadas para áreas correlacionadas. Através da análise dos artigos é possível entender que a satisfação no trabalho está voltada para a qualidade de vida, a área de atuação, o *status*, a remuneração, os relacionamentos interpessoais, a autonomia, a subjetividade, sendo que ao alcançar maneiras de atingir as questões acima expostas tem-se uma situação de satisfação no trabalho.

Vale ressaltar que foram encontradas quatro pesquisas voltadas a área da saúde, o que demonstra que esta área tem sido consideravelmente estudada no quesito satisfação no trabalho dos indivíduos atuantes na mesma. Outra área que apresenta ser bastante estudada diz respeito ao campo público sendo este representativo com relação à satisfação no trabalho, tendo em vista que a educação por meio das mais variadas entidades apresentadas nos estudos acima citados e o setor público tem importância fundamental uma vez que envolvem a sociedade em geral, e assim, é preciso que os profissionais atuantes nestes se sintam satisfeitos com as funções que desempenham.

Outra questão que pode-se citar diz respeito ao ramo bancário, sendo que dentre os estudos apresentados somente um compreende esta área, tem-se estudos sobre questões financeiras de empresas em geral, porém somente uma trata do ramo bancário especificamente, portanto percebe-se a necessidade de realização de pesquisas dentro desta área afim de que se tenha maiores informações disponíveis sobre o tema. Sendo assim considera-se relevante a realização do presente estudo que visa aferir a satisfação no trabalho dos funcionários da Cooperativa de Crédito Rural com Interação Solidária- CRESOL, de Santo Cristo- RS.

3 METODOLOGIA

Neste capítulo, apresenta-se o método utilizado na pesquisa, sendo este considerado adequado para o alcance dos objetivos. Assim, é apresentada a classificação da pesquisa, definição do público alvo, instrumento para a coleta de dados e a maneira como os dados serão analisados posteriormente a coleta.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Este estudo se utiliza de uma abordagem quantitativa. Segundo Malhotra (2012, p. 111) pesquisa quantitativa busca quantificar os dados coletados e na maioria das vezes aplica alguma análise estatística. Rodrigues (2007, p. 5) explica que pesquisa quantitativa busca traduzir opiniões e informações em forma de números, para em seguida classificá-las e analisá-las, sendo que para isso utiliza-se de métodos estatísticos.

Quanto a classificação da pesquisa esta se classifica como descritiva, que de acordo com Gil (2010, p. 28) têm como objetivo descrever as características de alguma população ou fenômeno, ou ainda estabelecer as relações existente entre as variáveis. Mattar (2005, p. 90) diz que a pesquisa descritiva descreve características de grupos, mede a quantidade de elementos de uma amostra populacional que possuam determinada característica, e averigua a relação entre estas variáveis. De acordo com (VIEIRA, 2002, p. 5) estudo descritivo se caracteriza por buscar encontrar e observar fenômenos, e em seguida procurar fazer a descrição, classificação e interpretação destes. O autor enfatiza que a maneira de levantamento dos dados nestes tipos de pesquisa geralmente é feito pelo formato *Survey*. Dessa forma, o estudo classifica-se como descritivo, uma vez que descreve as características da população-alvo.

3.2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO-ALVO DO ESTUDO

A população-alvo do estudo é constituída por dezoito funcionários da Cooperativa de Crédito CRESOL. Onde três funcionários trabalham nos caixas, um

na área de gerência, um na área específica de seguros e os demais com atendimento geral aos clientes.

Dado o fato desta unidade da cooperativa contar com dezoito funcionários no total, e de que todos os funcionários foram convidados a participar da pesquisa, esta se caracteriza como censo, pois segundo Aaker (2011, p. 377) no caso de todos os respondentes em uma população serem contatados para obter as informações, o instrumento utilizado se trata do censo e este é conveniente quando o tamanho da população é menor.

3.3 PLANO E INSTRUMENTO DA COLETA DE DADOS

O instrumento utilizado para a coleta de dados se deu por meio da aplicação de um questionário que de acordo com Marconi; Lakatos (2010, p. 184) é uma maneira de coletar dados, que é constituído por perguntas ordenadas, que são respondidas por escrito, sem que a figura do pesquisador esteja presente. Gil (2010) define questionário como uma forma de investigação social, que se compõem por questões que são encaminhadas aos respondentes, com o intuito de adquirir informações voltadas as mais diversas situações que envolvem o entrevistado, como por exemplo, conhecimentos, sentimentos, valores, expectativas, entre outros.

O instrumento de pesquisa utilizado para a aplicação desta, trata-se de um questionário que foi elaborado por meio da Escala de Satisfação no Trabalho (EST). Esta escala diz respeito a uma medida multidimensional, construída e já validada no Brasil que tem como objetivo avaliar a satisfação nos cinco tópicos propostos pela pesquisa, sendo estes, satisfação com o salário, com os colegas, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções (SIQUEIRA, 2008).

O questionário é dividido em dois blocos distintos. O primeiro é composto por vinte e cinco questões voltadas a satisfação no trabalho frente as cinco dimensões propostas por Siqueira. E o segundo bloco se constitui através de perguntas voltadas a identificação do respondente, como sexo, idade, escolaridade e tempo de atuação na empresa. O quadro 1, apresenta as dimensões, suas definições e itens da escala EST.

Quadro 1- Dimensões, definições e itens da escala EST

Dimensões	Definições	Itens
Satisfação com os colegas	Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.	Questões 1, 6, 14, 17 e 24
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.	Questões 5, 8, 12, 15 e 21
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.	Questões 2, 9, 19, 22 e 25
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.	Questões 7, 11, 13, 18 e 23
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 da empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.	Questões 3, 4, 10, 16 e 20

Fonte: Siqueira (2008).

Para coletar os dados os questionários foram aplicados aos funcionários da cooperativa no próprio ambiente de trabalho, mediante adiantamento prévio com os mesmos, e sem que o pesquisador se faça presente evitando assim qualquer tipo de constrangimento no momento de responder as perguntas. Os dados foram coletados de 28 de agosto a 08 de setembro de 2017. Em seguida os dados coletados foram tabulados, e analisados, para obter-se assim os resultados da pesquisa. A pesquisa foi ainda submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa – CEP/UFFS, a fim de serem avaliados os objetivos, benefícios, riscos e a metodologia adotada para a realização da pesquisa. Os dados foram coletados após a aprovação do CEP/UFFS.

3.4 PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS

Em se tratando a EST uma medida multidimensional que congrega as cinco dimensões, para a realização da análise deverão ser computados cinco escores médios. O resultado deste cálculo será obtido mediante a soma dos valores apontados pelos respondentes em cada item correspondente as cinco dimensões, e em seguida este valor será dividido pelo número de itens totais da respectiva dimensão. Ou seja, a soma sempre deverá ser dividida por cinco, assim sendo o resultado obtido ficará sempre entre 1 e 7 (SIQUEIRA, 2008, p. 263).

Segundo a autora quanto à interpretação dos resultados, quanto maior for o escore médio obtido, maior será o nível de satisfação do entrevistado com determinado dimensão do trabalho. Para se fazer uma análise mais exata, os valores que ficam entre 5 e 7 indicam satisfação. Em contrapartida os valores entre 1 e 3,9 indicam insatisfação, já os valores entre 4 e 4,9 dizem respeito a questão de indiferença, portanto, nem satisfeito nem insatisfeito.

3.5 ÉTICA NA PESQUISA

Para atender os requisitos de ética na pesquisa, o presente trabalho foi submetido ao Comitê de Ética da Universidade Federal da Fronteira Sul, Campus Cerro Largo, para que a pesquisa fosse avaliada, com o intuito de não causar nenhum dano aos respondentes, estabelecendo segurança tanto para o pesquisador como para os entrevistados. Os convidados a responder os questionários receberam um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), explicando a finalidade do estudo, bem como os benefícios e riscos que a pesquisa poderá trazer ao respondente. Dessa forma, o convidado teve autonomia para aprovar ou não a sua participação na pesquisa e sem nenhuma forma de penalização.

O Trabalho foi aprovado cumprindo todos os requisitos estabelecidos, pelo número do CAAE 71061617.6.0000.5564, não existindo impedimentos éticos para a realização da pesquisa.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

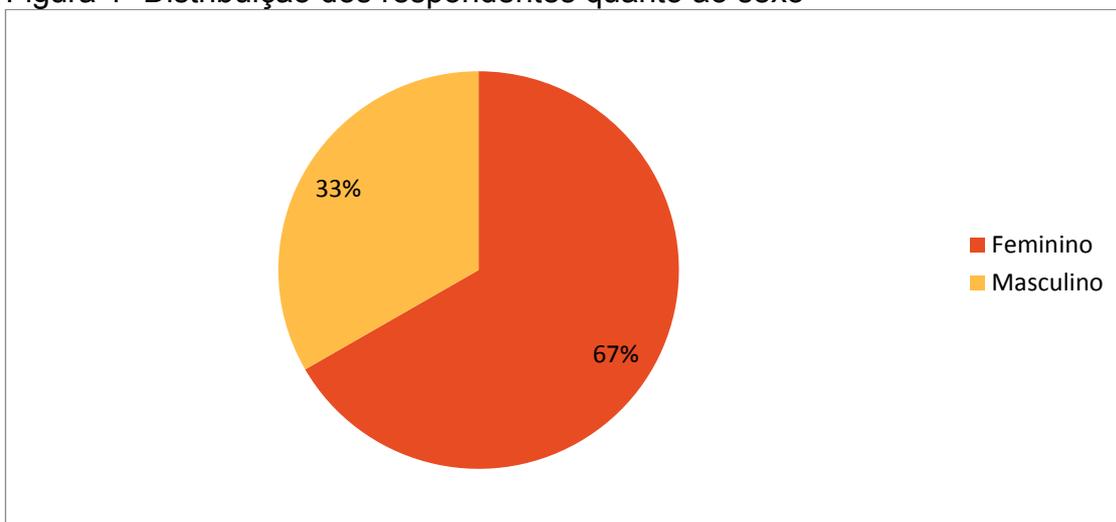
O planejamento amostral adotado envolveu a cooperativa de crédito CRESOL do município de Santo Cristo- RS, sendo que 15 dos 18 funcionários participaram da pesquisa, os outros 3 funcionários não responderam a mesma, onde um destes estava em período de férias e os dois restantes optaram por não participar, desta forma pode-se dizer que alcançou-se 83, 33% de participação.

Após a coleta os dados foram tabulados em planilhas do Microsoft Excel, para que os cálculos necessários pudessem ser feitos, na sequência foi feito o cálculo da média aritmética simples de cada um dos itens das dimensões, obtendo-se desta forma o escores médios de cada item e dimensão, que possibilita mediante análise proposta por Siqueira (2008), identificar o nível de satisfação no trabalho dos funcionários.

4.1 IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONDENTES

Nesta seção será apresentada através de gráficos, a identificação do perfil dos respondentes desta pesquisa. As figuras de 1 a 4 representam a distribuição dos funcionários quanto as variáveis sexo, idade, escolaridade e tempo de atuação na empresa.

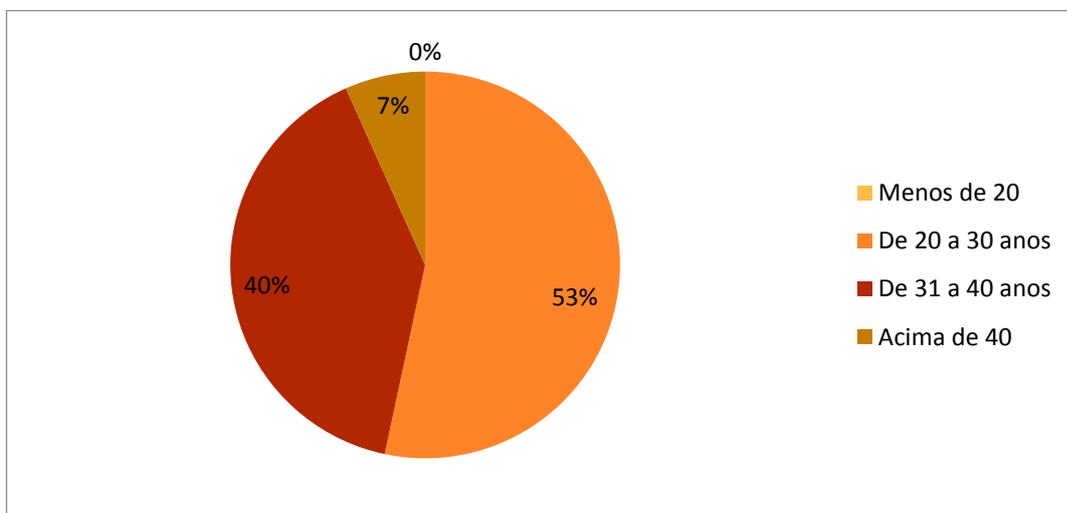
Figura 1- Distribuição dos respondentes quanto ao sexo



Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

De acordo com a figura 1, nota-se que em relação ao total dos 15 respondentes, 67% pertencem ao sexo feminino e 33% pertencem ao sexo masculino, o que demonstra que tem-se predominância do sexo feminino atuando na cooperativa, e que esta diferença está representada por uma porcentagem representativa de 34%. Desta forma pode-se notar que as mulheres estão presentes em número significativo dentro desta unidade da cooperativa, atuando tanto em cargos de alta como baixa hierarquia.

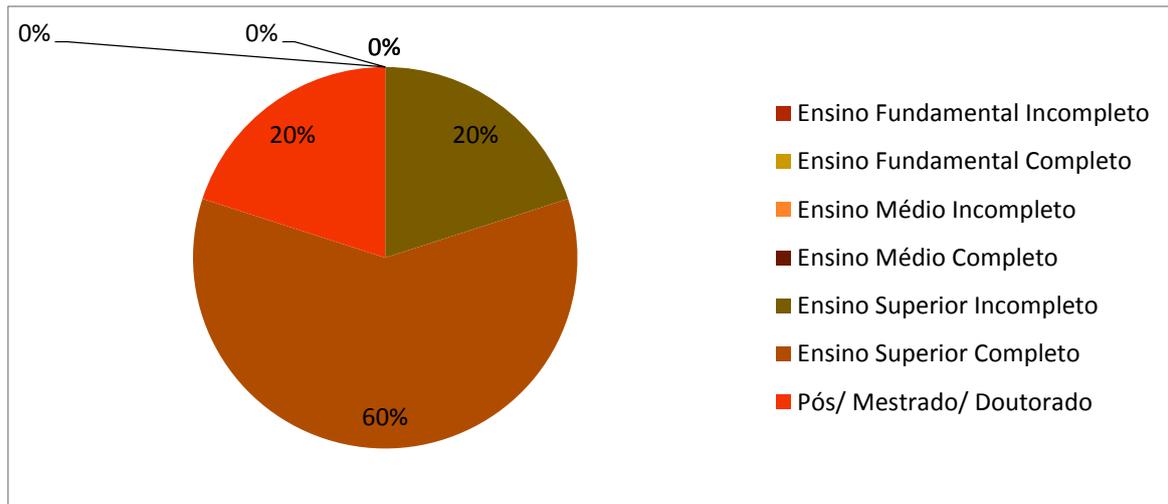
Figura 2- Distribuição dos respondentes quanto a idade



Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

A figura 2 representa a distribuição dos respondentes quanto à idade, onde do total dos 15 entrevistados, não há porcentagem de respondentes que se enquadrem na idade de menos de 20 anos, 53% dos respondentes estão na faixa etária de 20 a 30 anos, 40% dos respondentes possuem idade de 31 a 40 anos, e 7% apresentam idade superior a 40 anos. Frente a isto, pode-se perceber que na cooperativa há uma maior concentração de funcionários com idade entre 20 e 30 anos, e não há nenhum funcionário com 20 anos ou menos.

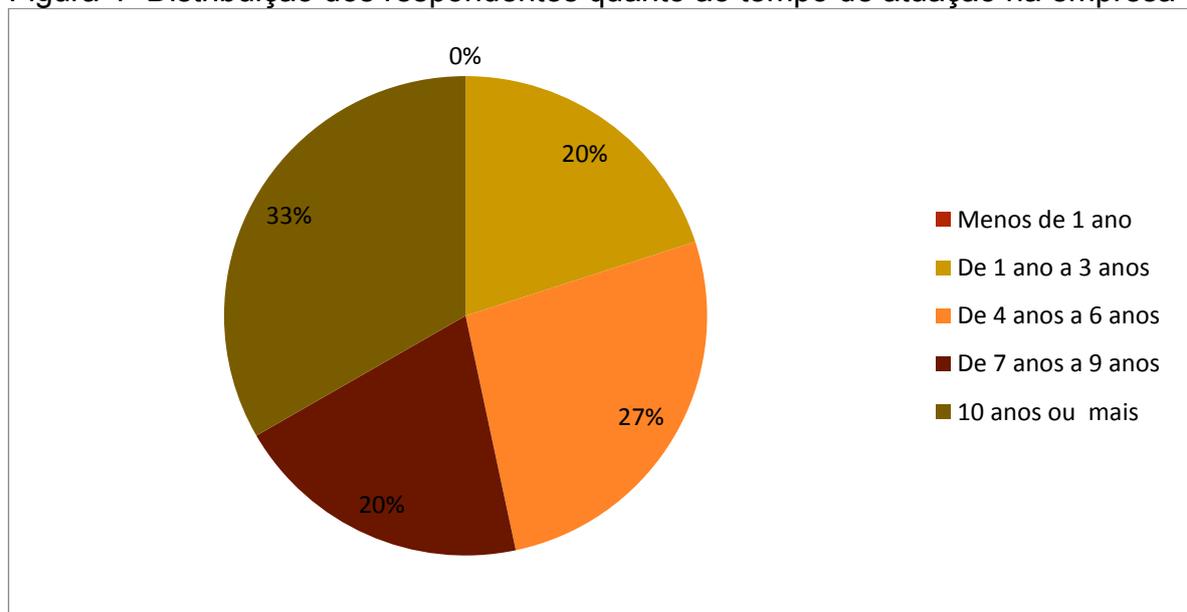
Figura 3-Distribuição dos respondentes quando a escolaridade



Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

A Figura 3 apresenta a distribuição dos respondentes em relação a escolaridade, onde 20% dos entrevistados possuem ensino superior incompleto, 60% possuem ensino superior completo, e 20% dos respondentes possuem pós graduação, mestrado ou doutorado. Quanto a escolaridade ainda, não foram constatados respondentes com ensino fundamental incompleto, ensino fundamental completo, ensino médio incompleto e ensino médio completo. Frente aos dados acima apresentados pode-se concluir que há uma porcentagem maior de funcionários com escolaridade equivalente ao ensino superior completo.

Figura 4- Distribuição dos respondentes quanto ao tempo de atuação na empresa



Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

Mediante análise da figura 4, pode-se concluir que 33% dos entrevistados atuam a 10 anos ou mais na cooperativa, 20% dos entrevistados atuam de 7 a 9 anos na cooperativa, 27% possuem de 4 a 6 anos de atuação, 20% atuam na empresa de 1 a 3 anos, e não há funcionários com menos de 1 ano de atuação. Sendo assim, conclui-se que nesta cooperativa, a maior parte dos funcionários atuam de 4 a 10 anos ou mais, nesta.

4.2 NÍVEIS DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A seguir será apresentado o nível de satisfação no trabalho dos funcionários da cooperativa de acordo com as cinco dimensões propostas por Siqueira (2008), e analisadas nesta pesquisa, sendo elas: colegas de trabalho, salario, chefia, natureza do trabalho e promoções, onde por meio dos resultados obtidos com os cálculos realizados pode-se analisar os scores a fim de identificar a satisfação dos trabalhadores mediante as dimensões acima citadas

a) Satisfação com colegas de trabalho

Nesta seção será apresentada a dimensão satisfação com colegas de trabalho. A Tabela 1 apresenta o valor absoluto e as porcentagens em relação as cinco questões que fazem parte desta dimensão.

Tabela 1- Satisfação com os colegas de trabalho

		ABS	%
1.Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.	1- Totalmente insatisfeito	-	-
	2- Muito insatisfeito	1	6,66
	3- Insatisfeito	2	13,33
	4- Indiferente	-	-
	5- Satisfeito	11	73,33
	6- Muito satisfeito	-	-
	7- Totalmente satisfeito	1	6,66
	Total	15	100
6. Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.	1- Totalmente insatisfeito	-	-
	2- Muito insatisfeito	-	-
	3- Insatisfeito	-	-
	4- Indiferente	-	-
	5- Satisfeito	9	60
	6- Muito satisfeito	4	26,66
	7- Totalmente satisfeito	2	13,33
	Total	15	100

14. Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho.	1- Totalmente insatisfeito	-	-
	2- Muito insatisfeito	1	6,66
	3- Insatisfeito	-	-
	4- Indiferente	-	-
	5- Satisfeito	9	60
	6- Muito satisfeito	3	20
	7- Totalmente satisfeito	2	13,33
	Total	15	100
17. Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.	1- Totalmente insatisfeito	-	-
	2- Muito insatisfeito	-	-
	3- Insatisfeito	-	-
	4- Indiferente	-	-
	5- Satisfeito	9	60
	6- Muito satisfeito	4	26,66
	7- Totalmente satisfeito	2	13,33
	Total	15	100
24. Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.	1- Totalmente insatisfeito	-	-
	2- Muito insatisfeito	-	-
	3- Insatisfeito	-	-
	4- Indiferente	2	13,33
	5- Satisfeito	10	66,66
	6- Muito satisfeito	1	6,66
	7- Totalmente satisfeito	2	13,33
	Total	15	100

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

De acordo com a Tabela 1, que refere-se a pergunta “Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho”, do total dos 15 respondentes, 1 funcionário, representando 6,66% diz estar muito insatisfeito, 2 funcionários, que representam 13,33% disseram estar insatisfeitos, 11 funcionários relataram estarem satisfeitos, representando 73,33% do total, e 1 funcionário afirmou estar totalmente satisfeito representando 6,66%. Portanto percebe-se que a maior parte dos funcionários (73,33%) declarou se sentir satisfeito com relação ao espírito de colaboração dos colegas de trabalho.

Quanto a pergunta “Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim”, dos 15 respondentes 9 deles relataram estarem satisfeitos (60%), 4 consideram-se muito satisfeitos (26,66%) e 2 declaram-se totalmente satisfeitos (13,33%). Assim pode-se concluir que o resultado demonstra ser positivo, uma vez que 60% dos respondentes estão satisfeitos com o tipo de amizade que os colegas demonstram, o que pode ser considerado como positivo, uma vez que um ambiente de trabalho harmonioso e de bons relacionamentos corroboram para melhor rendimento e desenvolvimento da cooperativa.

Com relação à pergunta “Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho”, 1 respondente (6,66%) disse estar muito insatisfeito, 9 (60%)

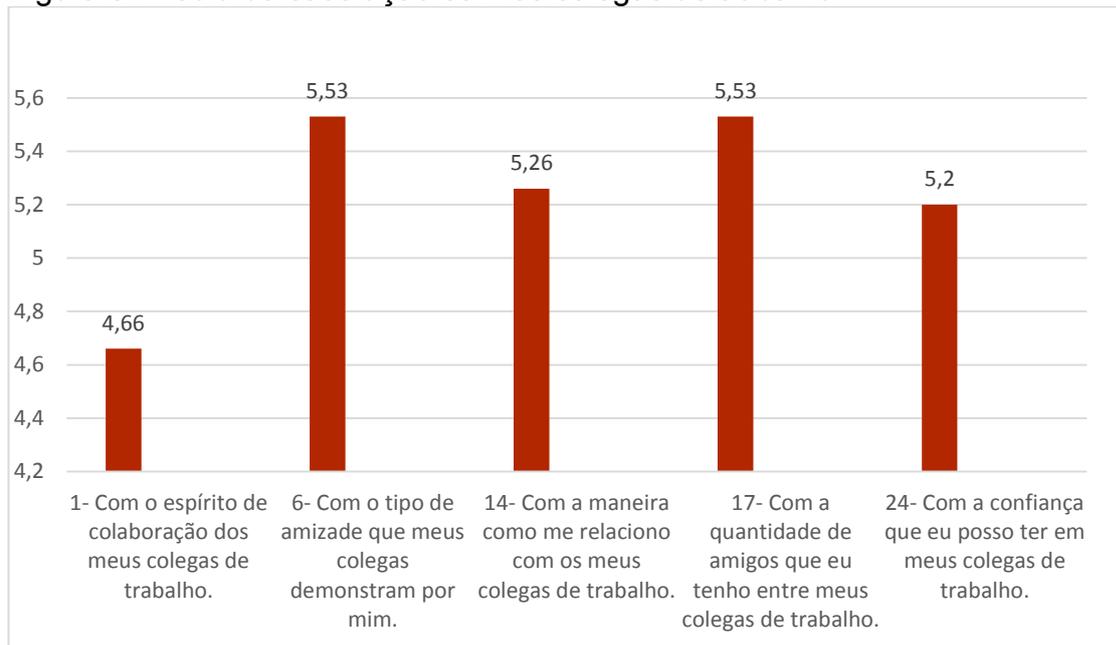
declaram estar satisfeitos, 3 (20%) disseram estar muito satisfeitos, e 2 (13,33%) declaram estar totalmente satisfeitos. Neste caso pode-se perceber que a porcentagem mais significativa é representada por 60% dos funcionários que declararam estarem satisfeitos com a maneira como se relacionam com seus colegas de trabalho.

Conforme a pergunta “Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho”, dentre os 15 respondentes, 9 (60%) relataram estarem satisfeitos, seguidos de 4 (26,66%) funcionários que declaram estarem muito satisfeitos, e 2 (13,33%) que afirmaram estarem totalmente satisfeitos. Então conclui-se que a maior parte dos funcionários (60%) consideram-se satisfeitos com relação a quantidade de amigos que tem entre seus colegas de trabalho.

Referente à pergunta “Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho”, 2 (13,33%) declararam indiferença, ou seja, nem satisfeito nem insatisfeito, 10 (66,66%) consideram-se satisfeitos, 1 (6,66%) encontra-se muito satisfeito e 2 (13,33%) optaram pela alternativa totalmente satisfeitos. Assim sendo, com relação a questão da confiança nos colegas de trabalho, a maior parte dos respondentes declarou estar satisfeita, sendo representada por um percentual de (66,66%).

Mediante a análise da Tabela 1, pode-se notar que com relação a dimensão satisfação com os colegas de trabalho, os maiores índices apresentados se enquadraram no nível satisfeito, portanto na cooperativa em estudo a relação entre os colegas é considerada satisfatória o que representa que os funcionários possuem um bom relacionamento, acarretando em um ambiente de trabalho harmonioso e acolhedor, fazendo com que os mesmos sintam-se realizados com seu trabalho e desta forma passem a trabalhar de maneira a aumentar os rendimentos próprios e da cooperativa, acarretando desta forma em desenvolvimento pessoal, profissional e empresarial.

Figura 5- Média da satisfação com os colegas de trabalho



Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

Ao analisar a Figura 5, conclui-se que, em relação à média das cinco perguntas que compõem a dimensão satisfação com os colegas de trabalho, um dos itens que contemplam esta dimensão apresentou situação de indiferença, pois a média foi de 4,66% sendo a menor média desta dimensão, porém os demais apresentaram resultado de “satisfação” dos funcionários, pois as respostas das médias das perguntas ficaram entre 5 e 7. As perguntas que demonstraram média com maior valor foram: “Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim” e “Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho” apresentando média 5,53 em ambos os casos.

b) Satisfação com o salário

Nesta seção será apresentada a dimensão de satisfação com o salário. A Tabela 2 apresenta os valores apontados pelos respondentes em valor absoluto e porcentagem.

Tabela 2- Satisfação com o salário

		ABS	%
5. Com o meu salário comparado com	1- Totalmente insatisfeito	-	-
	2- Muito insatisfeito	1	6,66

quanto eu trabalho.	3- Insatisfeito	2	13,33
	4- Indiferente	1	6,66
	5- Satisfeito	9	60
	6- Muito satisfeito	2	13,33
	7- Totalmente satisfeito	-	-
	Total	15	100
8. Com o meu salário comparado a minha capacidade profissional.	1- Totalmente insatisfeito	-	-
	2- Muito insatisfeito	2	13,33
	3- Insatisfeito	2	13,33
	4- Indiferente	1	6,66
	5- Satisfeito	8	53,33
	6- Muito satisfeito	2	13,33
	7- Totalmente satisfeito	-	-
Total	15	100	
12. Com o meu salário comparado ao custo de vida.	1- Totalmente insatisfeito	-	-
	2- Muito insatisfeito	-	-
	3- Insatisfeito	5	33,33
	4- Indiferente	-	-
	5- Satisfeito	9	60
	6- Muito satisfeito	1	6,66
	7- Totalmente satisfeito	-	-
Total	15	100	
15. Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês.	1- Totalmente insatisfeito	-	-
	2- Muito insatisfeito	-	-
	3- Insatisfeito	2	13,33
	4- Indiferente	-	-
	5- Satisfeito	9	60
	6- Muito satisfeito	2	13,33
	7- Totalmente satisfeito	2	13,33
Total	15	100	
21. Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.	1- Totalmente insatisfeito	-	-
	2- Muito insatisfeito	-	-
	3- Insatisfeito	2	13,33
	4- Indiferente	-	-
	5- Satisfeito	12	80
	6- Muito satisfeito	1	6,66
	7- Totalmente satisfeito	-	-
Total	15	100	

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

Perante análise da Tabela 2, pode-se perceber que referente a pergunta “ Com meu salário comparado com quanto eu trabalho”, 1 respondente, representando 6,66% considera-se muito insatisfeito, 2 (13,33%) declararam estarem insatisfeitos, 1(6,66%) está indiferente, ou seja nem satisfeito, nem insatisfeito, 9 (60%) apontaram estar satisfeitos e 2 (13,33%) declararam estar muito satisfeitos. Frente a isto nota-se que a maior parte dos funcionários, 9 (60%) diz estar satisfeito com o salário comparado ao quanto trabalham, analisando esta pergunta separadamente pode-se considerar que o salário pago aos funcionários é considerado satisfatório por eles quando analisam a quantidade trabalhada frente ao salário recebido.

Com relação a pergunta “ Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional”, 2 (13,33%) consideram-se muito insatisfeitos, 2 (13,33%) declaram-se insatisfeitos, 1 (6,66%) apontou estado de indiferença, portanto nem satisfeito nem insatisfeito, 8 (53,33%) dizem estar satisfeitos, e 2 (13,33%) relataram-se muito satisfeitos. Após a análise desta questão pode-se perceber que em sua maioria os funcionários encontram-se satisfeitos com o salário comparado a capacidade profissional, sendo representados por 8 (53,33%) do total de respondentes.

No que diz respeito a pergunta “ Com o meu salário comparado ao custo de vida”, 5 (33,33%) apontaram insatisfação, 9 (60%) disseram estarem satisfeitos e 1 (6,66%) disse estar muito satisfeito. Portanto nota-se que em sua maior parte (60%) os funcionários acreditam estarem satisfeitos, porém o percentual dos que apontaram insatisfação (33,33%) também apresenta ser significativo.

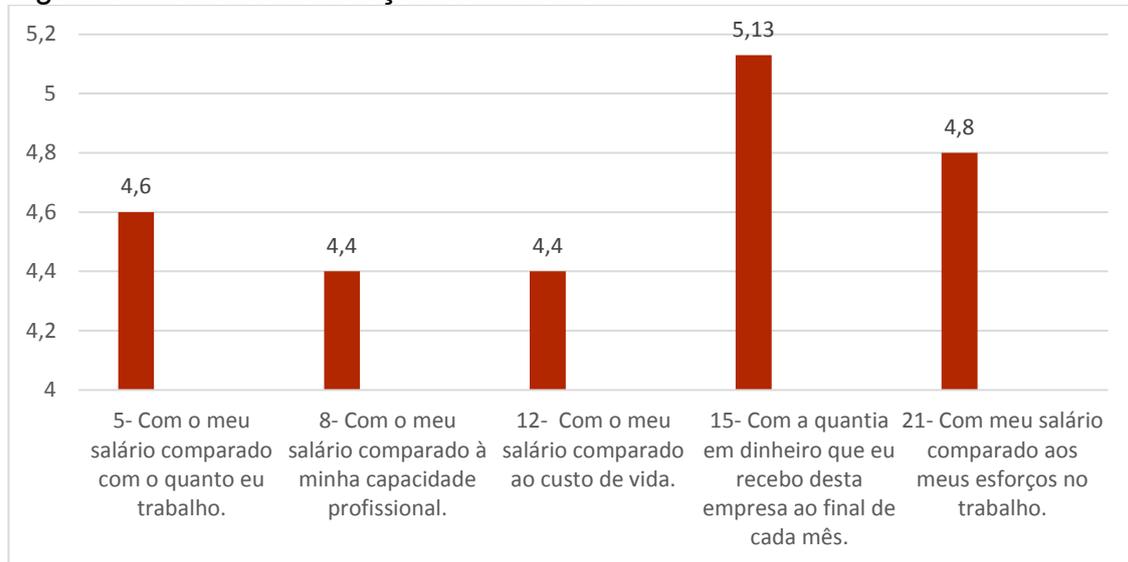
No que tange a pergunta “Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa no final de cada mês”, 2 (13,33%) relataram insatisfação, 9 (60%) apontaram satisfação, 2 (13,33%) consideraram estarem muito satisfeitos, e 2 (13,33%) declararam estar totalmente satisfeitos. Neste caso o índice que obteve maior representatividade corresponde à satisfação, onde 9 (60%) dos 15 respondentes, disseram estarem satisfeitos com a quantia em dinheiro que recebem da empresa no final de cada mês.

Quanto a pergunta “Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho”, 2 (13,33%) declararam insatisfação, 12 (80%) apontaram satisfação, e 1 (6,66%) considera-se muito satisfeito. Então se pode perceber que em sua maioria os funcionários encontram-se satisfeitos com o salário comparado aos esforços dedicados ao trabalho.

Mediante análise da Tabela 2, pode-se notar que o índice que predomina diz respeito à satisfação, de modo que em todas as perguntas deste bloco a maior parte dos respondentes disse estar satisfeito, mas por outro lado logo em seguida tem-se o índice de insatisfação que aparece de maneira considerável nas respostas adquiridas, o que demonstra que em relação a variável salário, a maioria dos funcionários apresenta satisfação, mas que há uma parte considerável que apresenta insatisfação, e mesmo que seja um percentual menos considerável, este tem importância significativa para a cooperativa, fazendo-se uma análise mais detalhada é perceptível que a cooperativa procura dar a seus funcionários uma retribuição

salarial justa, mas que em certos casos ainda deixa a desejar, contudo com um plano de salários estabelecido esta questão poderia ser mais facilmente indicada como satisfatória.

Figura 6- Média de satisfação com o salário



Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

Ao fazer a análise da Figura 6, média da satisfação com o salário, percebe-se que, somente a média da questão 15. “Com a quantia de dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês” apresentou satisfação, pois o resultado foi de 5,13% ficando entre 5 e 7. As demais questões (5, 8, 12 e 21) apresentaram resultado de indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito, ficando com médias entre 4 e 4,9. É importante salientar que, quanto a esta categoria (satisfação com o salário) a empresa deve adotar medidas a fim de aumentar a satisfação de seus funcionários.

c) Satisfação com a chefia

Nesta seção será apresentada a dimensão satisfação com a chefia em forma de tabelas. A Tabela 3 apresenta as médias e os valores absolutos da dimensão satisfação com a chefia.

Tabela 3- Satisfação com a chefia

		ABS	%
2. Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.	1- Totalmente insatisfeito	-	-
	2- Muito insatisfeito	-	-
	3- Insatisfeito	1	6,66
	4- Indiferente	1	6,66
	5- Satisfeito	11	73,33
	6- Muito satisfeito	1	6,66
	7- Totalmente satisfeito	1	6,66
	Total	15	100
9. Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho.	1- Totalmente insatisfeito	-	-
	2- Muito insatisfeito	1	6,66
	3- Insatisfeito	2	13,33
	4- Indiferente	-	-
	5- Satisfeito	9	60
	6- Muito satisfeito	3	20
	7- Totalmente satisfeito	-	-
	Total	15	100
19. Com o entendimento entre eu e meu chefe.	1- Totalmente insatisfeito	-	-
	2- Muito insatisfeito	-	-
	3- Insatisfeito	-	-
	4- Indiferente	-	-
	5- Satisfeito	9	60
	6- Muito satisfeito	5	33,33
	7- Totalmente satisfeito	1	6,66
	Total	15	100
22. Com a maneira como meu chefe me trata.	1- Totalmente insatisfeito	-	-
	2- Muito insatisfeito	1	6,66
	3- Insatisfeito	-	-
	4- Indiferente	-	-
	5- Satisfeito	8	53,33
	6- Muito satisfeito	5	33,33
	7- Totalmente satisfeito	1	6,66
	Total	15	100
25. Com a capacidade profissional do meu chefe.	1- Totalmente insatisfeito	-	-
	2- Muito insatisfeito	-	-
	3- Insatisfeito	1	6,66
	4- Indiferente	-	-
	5- Satisfeito	10	66,66
	6- Muito satisfeito	2	13,33
	7- Totalmente satisfeito	2	13,33
	Total	15	100

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

Ao realizar a análise da Tabela 3, nota-se que dentre os 15 respondentes da pergunta “Como o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor”, 1 (6,66%) contou estar insatisfeito, 1 (6,66%) está em estado de indiferença, portanto nem satisfeito, nem insatisfeito, 11 (73,33%) disseram estarem satisfeitos, 1 (6,66) declarou estar muito satisfeito, e também 1 (6,66%) relatou estar totalmente satisfeito. Portanto quanto a indagação do modo como o chefe organiza o trabalho do setor a maior parte dos respondentes se encontra satisfeito.

Com relação à pergunta “Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho”, 1 (6,66%) disse estar muito insatisfeito, 2 (13,33%) declararam estarem insatisfeitos, 9 (60%) consideraram-se satisfeitos e 3 (20%) apontaram estarem muito satisfeitos. Mediante análise desta pergunta, pode-se perceber que em sua maioria os respondentes encontram-se satisfeitos com o interesse do chefe pelo trabalho de cada um.

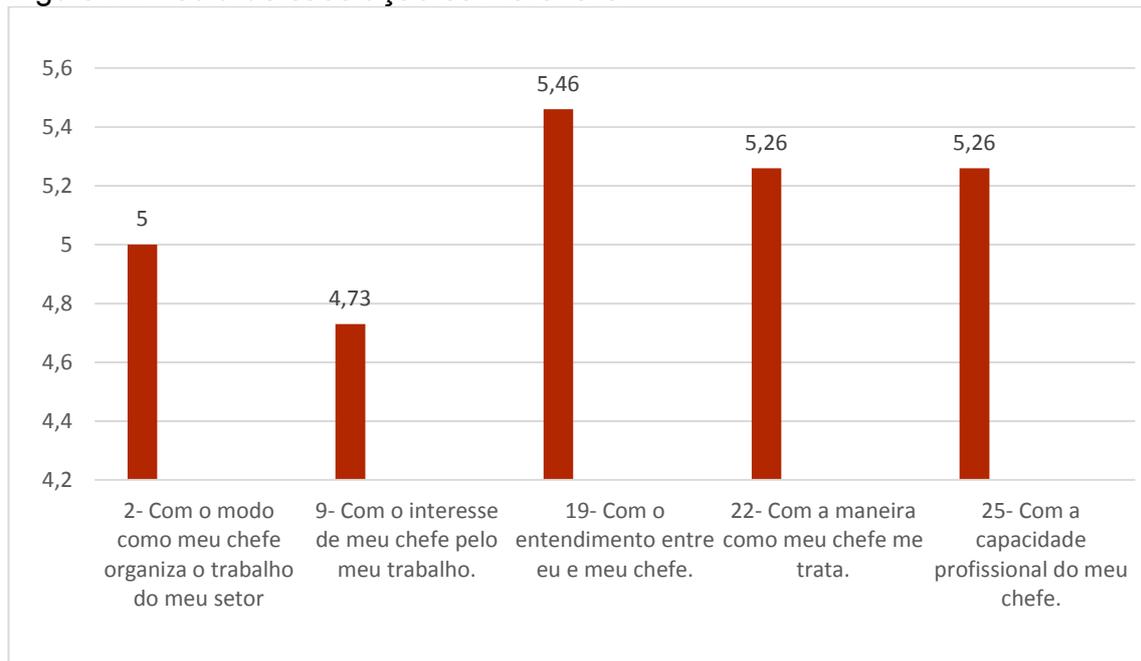
No que diz respeito à pergunta “Com o entendimento entre eu e meu chefe”, 9 (60%) contaram estarem satisfeitos, 5 (33,33%) declararam estarem muito satisfeitos, e 1 (6,66%) disse estar totalmente satisfeito. Com a análise desta pergunta é perceptível que a maior parte dos funcionários encontra-se satisfeito com o entendimento com o chefe, seguidos de índices de muito satisfeito e totalmente satisfeito, o que demonstra que a relação de entendimento com o chefe é muito bem gerenciada na cooperativa e que não há funcionários que dizem não estarem satisfeitos, sendo assim esta é uma questão que não deixa a desejar em nenhum aspecto, sendo muito bem avaliada.

Quanto à pergunta “Com a maneira como meu chefe me trata”, 1 (6,66%) relatou estar muito insatisfeito, 8 (53,33%) relataram estarem satisfeitos, 5 (33,33%) optaram pela opção muito satisfeitos e 1 (6,66%) disse estar totalmente satisfeito. Assim sendo nota-se que em sua maioria os funcionários encontram-se satisfeitos com relação a maneira com são tratados pelo chefe.

Através da pergunta “Com a capacidade profissional do meu chefe”, foi analisado que 1 (6,66%) respondente declarou estar insatisfeito, 10 (66,66%) sentem-se satisfeitos, 2 (13,33%) respondentes alegam estarem muito satisfeitos, e 2 (13,33%) disseram estar totalmente satisfeitos. Portanto nota-se que o maior percentual é representado por funcionários que se encontram satisfeitos com a capacidade profissional de seu chefe, representando 66,66% do total.

Sendo assim pode-se dizer que a satisfação com a chefia é alta, sendo que em todas as perguntas voltadas a esta dimensão o maior índice sempre foi representado por satisfação. Levando em conta que uma boa relação com a chefia representa de maneira geral um ambiente de trabalho agradável e harmonioso, além de proporcionar maior afinco pelo trabalho, no caso da empresa em estudo esta relação apresentou ser altamente satisfatória aos funcionários.

Figura 7- Média de satisfação com a chefia



Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

Ao fazer a análise da Figura 7, média da satisfação com a chefia, percebe-se que, somente a média da questão 9. “Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho” apresentou indiferença, pois o resultado ficou entre 4 e 4,9. As demais questões (2, 19, 22 e 25) apresentaram resultado de satisfação, ficando com médias entre 5 e 7. Sendo que a pergunta que apresentou maior percentual (5,46%) foi a de número 19 “Com o entendimento entre eu e meu chefe”.

d) Satisfação com a natureza do trabalho

Nesta seção será apresentada a dimensão satisfação com a natureza do trabalho, em forma de tabela. A Tabela 4 apresenta os valores absolutos e as médias das cinco questões que compõe esta dimensão.

Tabela 4- Satisfação com a natureza do trabalho

	ABS	%	
7. Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.	1- Totalmente insatisfeito	-	
	2- Muito insatisfeito	1	6,66
	3- Insatisfeito	1	6,66
	4- Indiferente	2	13,33
	5- Satisfeito	3	20
	6- Muito satisfeito	7	46,66
	7- Totalmente satisfeito	1	6,66

	Total	15	100
11. Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.	1- Totalmente insatisfeito	-	-
	2- Muito insatisfeito	1	6,66
	3- Insatisfeito	2	13,33
	4- Indiferente	2	13,33
	5- Satisfeito	8	53,33
	6- Muito satisfeito	2	13,33
	7- Totalmente satisfeito	-	-
	Total	15	100
13. Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.	1- Totalmente insatisfeito	-	-
	2- Muito insatisfeito	1	6,66
	3- Insatisfeito	1	6,66
	4- Indiferente	1	6,66
	5- Satisfeito	9	60
	6- Muito satisfeito	3	20
	7- Totalmente satisfeito	-	-
	Total	15	100
18. Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.	1- Totalmente insatisfeito	-	-
	2- Muito insatisfeito	-	-
	3- Insatisfeito	1	6,66
	4- Indiferente	-	-
	5 – Satisfeito	11	73,33
	6 - Muito satisfeito	3	20
	7- Totalmente satisfeito	-	-
	Total	15	100
23. Com a variedade de tarefas que realizo.	1- Totalmente insatisfeito	-	-
	2- Muito insatisfeito	-	-
	3- Insatisfeito	2	13,33
	4- Indiferente	-	-
	5- Satisfeito	11	73,33
	6- Muito satisfeito	2	13,33
	7- Totalmente satisfeito	-	-
	Total	15	100

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

Com a análise da Tabela 4, que trata da dimensão satisfação com a natureza do trabalho, na pergunta "Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam" tem-se 1 (6,66%) que disse estar muito insatisfeito, 1 (6,66%) relatou estar insatisfeito, 2 (13,33%) apontaram indiferença, ou seja nem satisfeito nem insatisfeito, 3 (20%) optaram pela opção de satisfação, 7 (46,66%) contaram estar muito satisfeitos, e 1 (6,66%) diz estar totalmente satisfeito. Portanto pode-se dizer que em sua maioria os funcionários encontram-se muito satisfeitos (46,66%) com relação ao grau de interesse que suas tarefas despertam.

Com relação a pergunta "Com a capacidade de meu trabalho absorver-me", 1 (6,66%) diz estar muito insatisfeito, 2 (13,33%) relataram estarem insatisfeitos, 2 (13,33%) contaram estar indiferentes, 8 (53,33%) se disseram satisfeitos e 2 (13,33%) declararam-se muito satisfeitos. Desta forma é possível afirmar que em sua

maioria os funcionários da cooperativa (53,33%) encontram-se satisfeitos com relação a capacidade do trabalho em absorvê-los.

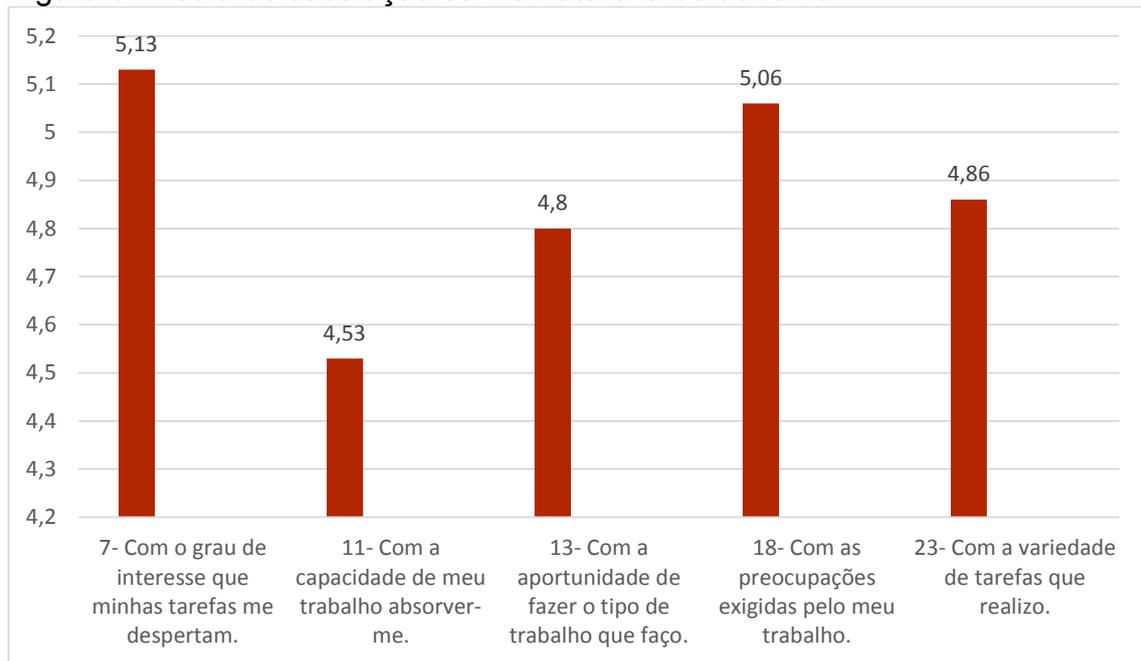
No que tange a pergunta “Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço”, 1 (6,66%) disse estar muito insatisfeito, 1(6,66%) relatou insatisfação, também 1 (6,66%) contou estar indiferente, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito, 9 (60%) dos respondentes apontaram para a satisfação, e 3 (20%) relataram estarem muito satisfeitos. Portanto conclui-se que em sua maioria (60%) os respondentes encontram-se satisfeitos com relação à oportunidade de fazer o tipo de trabalho que fazem.

Quanto a pergunta “Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho”, 1 (6,66%) disse estar insatisfeito, 11 (73,33%) contaram estarem satisfeitos e 3 (20%) disseram estarem muito satisfeitos. Então, nota-se que em relação as preocupações exigidas pelo trabalho, o percentual mais representativo corresponde a funcionários que encontram-se satisfeitos.

Referente à questão de satisfação “Com a variedade de tarefas que realizo”, 2 (13,33%) disseram estarem insatisfeitos, 11 (73,33%) apontaram para satisfação e 2 (13,33%) declararam estarem muito satisfeitos. Mediante isto pode-se notar que a maior parte dos respondentes encontra-se satisfeito com relação a variedade de tarefas que realiza.

Com relação a variável satisfação com a natureza do trabalho, percebe-se que na maior parte dos casos os respondentes apontaram satisfação, sendo que em uma pergunta especifica a variável que obteve maior destaque demonstrou o nível de muito satisfeito. Portanto os respondentes encontram-se satisfeitos e muito satisfeitos com a natureza do trabalho que realizam, então pode-se concluir que o trabalho desempenhado pelos funcionários faz com que os mesmo se satisfação e sintam prazer e realiza-lo.

Figura 8- Média de satisfação com a natureza do trabalho



Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

Diante dos dados apresentados na Figura 8, percebe-se que três questões da dimensão satisfação com a natureza do trabalho apresentaram “indiferença”, pois os resultados ficaram entre 4 e 4,9, e duas questões apontaram satisfação, tendo os resultados entre 5 e 7. Sendo que a pergunta que apresentou maior média foi 7: “com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam”, apresentando média 5,13, e a pergunta que apresentou menor média foi 11: “com a capacidade de meu trabalho absorver-me”, representando uma média de 4,53. Portanto nota-se que em sua maioria os funcionários apontaram para um estado de indiferença, ou seja, nem satisfeito nem insatisfeito. Sendo assim cabe a cooperativa encontrar maneiras de tornar o trabalho mais atrativo e satisfatório.

e) Satisfação com as promoções

Nesta seção será apresentada a dimensão satisfação com as promoções, em forma de tabela. A Tabela 5 apresenta os valores apontados pelos respondentes em valores absolutos e porcentagem.

Tabela 5- Satisfação com as promoções

	ABS	%
3. Com o número de		
1- Totalmente insatisfeito	-	-

vezes que já fui promovido nesta empresa.	2- Muito insatisfeito	-	-
	3- Insatisfeito	4	26,66
	4- Indiferente	2	13,33
	5- Satisfeito	7	46,66
	6- Muito satisfeito	2	13,33
	7- Totalmente satisfeito	-	-
	Total	15	100
4. Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.	1- Totalmente insatisfeito	-	-
	2- Muito insatisfeito	-	-
	3- Insatisfeito	3	20
	4- Indiferente	2	13,33
	5- Satisfeito	7	46,66
	6- Muito satisfeito	3	20
	7- Totalmente satisfeito	-	-
Total	15	100	
10. Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.	1- Totalmente insatisfeito	-	-
	2- Muito insatisfeito	-	-
	3- Insatisfeito	4	26,66
	4- Indiferente	1	6,66
	5- Satisfeito	9	60
	6- Muito satisfeito	1	6,66
	7- Totalmente satisfeito	-	-
Total	15	100	
16. Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.	1- Totalmente insatisfeito	-	-
	2- Muito insatisfeito	-	-
	3- Insatisfeito	4	26,66
	4- Indiferente	1	6,66
	5 – Satisfeito	7	46,66
	6 - Muito satisfeito	3	20
	7- Totalmente satisfeito	-	-
Total	15	100	
20. Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa.	1- Totalmente insatisfeito	-	-
	2- Muito insatisfeito	-	-
	3- Insatisfeito	4	26,66
	4- Indiferente	1	6,66
	5- Satisfeito	7	46,66
	6- Muito satisfeito	2	13,33
	7- Totalmente satisfeito	1	6,66
Total	15	100	

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

De acordo com a análise da Tabela 5, que trata da dimensão satisfação com as promoções, conforme a pergunta “Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa”, 4 (26,66%) declararam insatisfação, 2 (13,33%) apontaram para um estado de indiferença, portanto nem satisfeitos nem insatisfeito, 7 (46,66%) disseram estarem satisfeitos e 2 (13,33%) contaram estar muito satisfeitos. Mediante esta análise é possível perceber que em sua maioria 7 (46,66%) os funcionários encontram-se satisfeitos com o número de vezes que já foram promovidos nesta empresa.

No que tange a pergunta “Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido”, 3 (20%) disseram estarem insatisfeitos, 2 (13,33%) apontaram para indiferença, ou seja, nem satisfeito nem insatisfeito, 7 (46,66%) optaram pela resposta que indicava satisfação e 3 (20%) relataram estarem muito satisfeitos. Sendo assim, pode-se concluir que a maior porcentagem está representada por funcionários que se consideram satisfeitos, sendo 7(46,66%) do total dos respondentes.

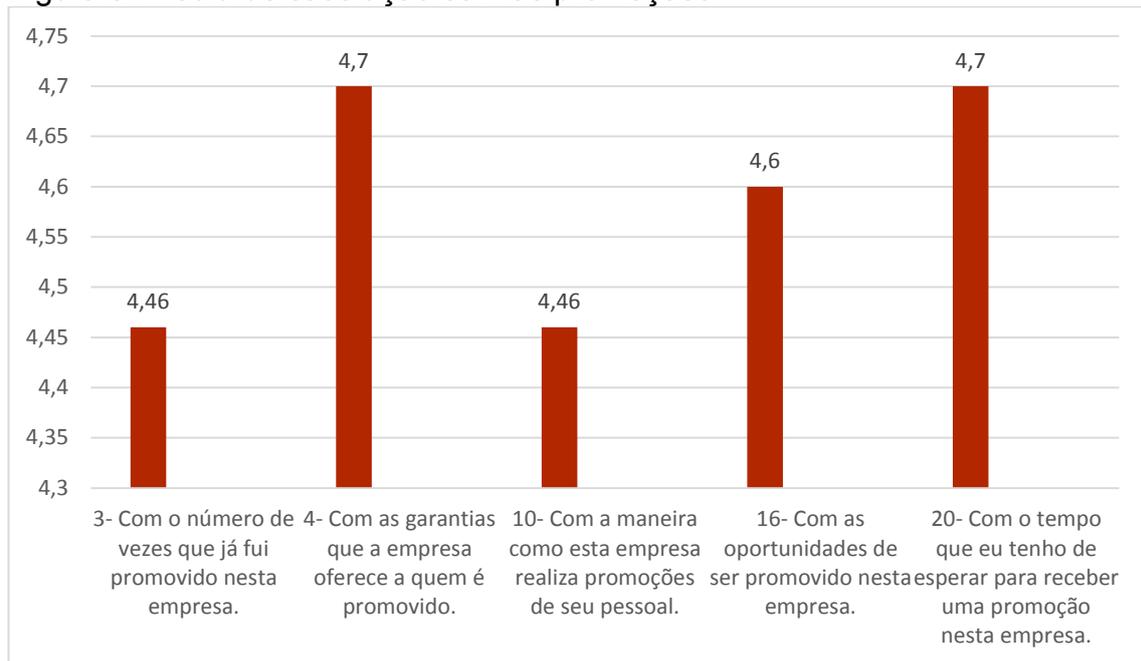
Quanto a pergunta “Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal”, 4 (26,66%) disseram estarem insatisfeitos, 1 (6,66%) contou estar indiferente, o maior percentual pertenceu a satisfação, sendo representado por 9 (60%) do total de respondentes, e ainda 1 (6,66%) relatou estar muito satisfeito. Portanto pode-se concluir que em sua maioria os funcionários estão satisfeitos com a maneira como a empresa realiza as promoções de seu pessoal.

Com relação a pergunta “Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa”, 4 (26,66%) contaram estar insatisfeitos, 1 (6,66%) disse ser indiferente, 7 (46,66%) relataram estar satisfeitos e 3 (20%) encontram-se muito satisfeitos. Assim sendo, a maior media pertence a funcionários satisfeitos com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.

Referente a pergunta “Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa”, 4 (26,66%) consideram-se insatisfeitos, 1 (6,66%) diz-se indiferente, portanto nem satisfeito nem insatisfeito, 7 (46,66%) encontram-se satisfeitos, 2 (13,33%) muito satisfeitos e ainda 1 (6,66%) que está totalmente satisfeito. Assim sendo, em sua maioria os respondentes consideram-se satisfeitos com o tempo que devem esperar para receber uma promoção nesta empresa.

Mediante análise da variável satisfação com as promoções pode-se concluir que os respondentes de maneira geral encontram-se satisfeitos com as questões que envolvem esta dimensão, pois em todas as perguntas que englobam esta variável o maior percentual alcançado sempre foi na opção de satisfação.

Figura 9- Média de satisfação com as promoções



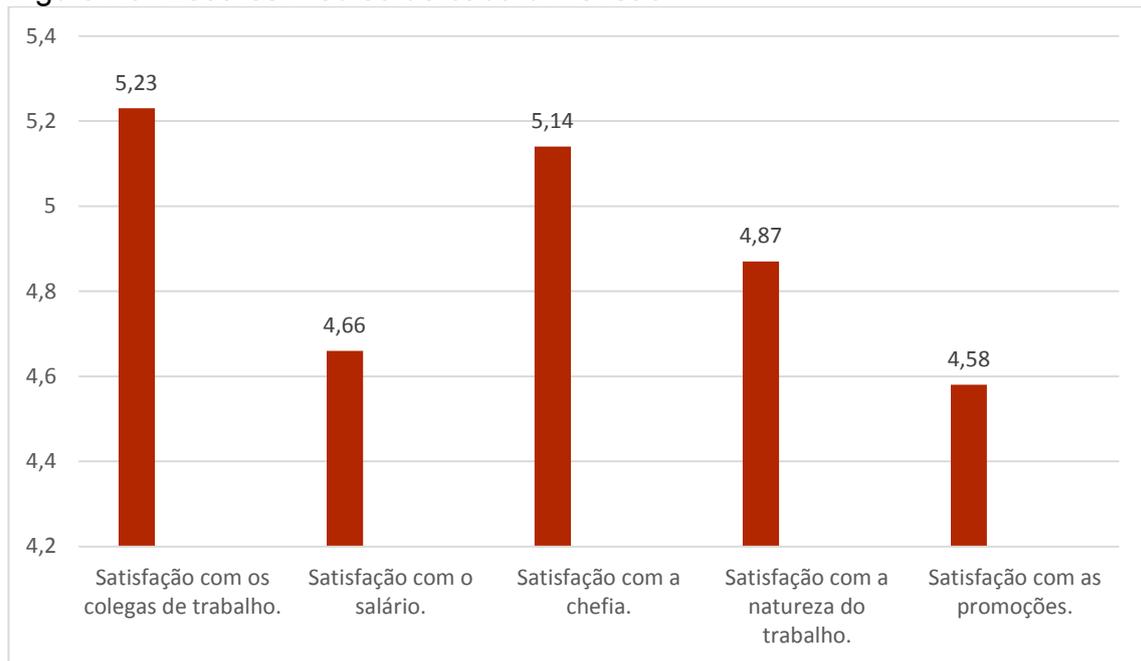
Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

Frente os dados apresentados na Figura 9, percebe-se que todas as questões da dimensão satisfação com as promoções, apresentaram “indiferença”, pois os resultados ficaram entre 4 e 4,9. Isso se dá pelo fato da cooperativa não possuir plano de carreira estruturado até o momento, mas este será posto em prática a partir do próximo ano. Portanto nota-se que em sua maioria os funcionários apontaram para um estado de indiferença, ou seja, nem satisfeito nem insatisfeito. Sendo assim cabe a cooperativa encontrar maneiras de colocar as promoções em prática e de torná-las satisfatórias.

f) Análise conjunta das dimensões

A seguir, a Figura 10 apresenta os escores médios das dimensões de satisfação no trabalho, ou seja, colegas de trabalho, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções.

Figura 10- Escores médios de cada dimensão



Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

Analisando a Figura 10, pode se concluir que em duas das cinco dimensões os funcionários se encontram satisfeitos. E nas três restantes o que prevaleceu foi a situação de indiferença, os seja, nem satisfeito nem insatisfeito. A questão que obteve maior score médio, com os cálculos realizados foi de a de satisfação com os colegas de trabalho, representando 5,23%, o que estando entre 5 e 7 aponta para satisfação. Por outro lado, a dimensão que obteve menor percentual diz respeito a satisfação com as promoções, alcançando apenas 4,58% encaixando-se assim em situação de indiferença, isso se deu pelo fato da cooperativa inda não ter implementado plano de carreira aos funcionários. Mas de maneira geral conclui-se que os funcionários em sua maioria se encontram em situação de indiferença perante as dimensões pesquisadas neste estudo, sendo que isto demonstra que há necessidade de reflexão por parte dos gestores, e de implementação de novas práticas dentro da cooperativa para que este índice possa aumentar e melhorar gradualmente.

Levando em conta que os resultados das médias das dimensões apresentam em sua maioria “indiferença”, seguidos de satisfação, é importante destacar que não obteve-se nenhum resultado excelente, pois de acordo com a Escala EST, os resultados ente 5 e 7 demonstram satisfação, mas, os resultados das médias ficaram entre 5 e 6, seno o maior de 5,23%, o que representa um número baixo com relação

a possibilidade de ter alcançado média 7. Outro fator importante diz respeito a questão da maioria das dimensões apresentar, “indiferença”, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito, exigindo uma atenção maior por parte dos gestores em relação a esta questão. Além disso, necessita-se uma atenção maior quanto ao quesito “promoções”, sendo que a empresa não possui plano de cargos e salários, o que pode de certa forma causar insatisfação aos funcionários.

Relacionando o presente estudo com os artigos do tópico 2.3, percebe-se que no estudo de Silva Jr (2001) três variáveis estudadas apresentaram satisfação, sendo voltadas a questões de relacionamento e duas insatisfação, representadas por salário e autonomia, quanto a presente pesquisa, as duas variáveis que alcançaram satisfação dizem respeito também a relacionamento e três indiferença, onde a variável salario também apareceu como integrante, sendo assim os profissionais do hotel de João Pessoa, encontram-se mais satisfeitos em seu trabalho quando comparados aos colaboradores da cooperativa em estudo.

Ao se realizar a comparação do estudo de Sant’anna, Moraes e Kilimnik (2005), percebe-se que naquele estudo a satisfação dos funcionários não apresentava um alto nível dado o fato de haver pouca modernidade em questão de equipamentos e pouco incentivo na carreira, sendo que a empresa buscava profissionais competentes, mas não disponibilizava de subsídios a sua satisfação e permanência. Em comparação com a cooperativa em estudo, sabe-se que a satisfação dos funcionários poderia ser aumentada com a questão de plano de carreira e salários, sendo que assim as capacidades profissionais seriam mais valorizadas, quanto a modernidade disponível na cooperativa, não é possível realizar uma análise mais profunda uma vez que não havia nenhuma pergunta específica voltada a esta questão.

Quando analisado o estudo de Leal et.all (2015) que obteve com resultado a questão de satisfação quanto as necessidades humanas, e indiferença com relação as demais, percebe-se que na pesquisa em questão ocorreu de maneira semelhante, sendo que o fator de relacionamentos com os colegas foi apontado como satisfatório, juntamente com o fator de relacionamento com a chefia, e os demais obtiveram resultado de indiferença.

Já o artigo de Brito, Reyes e Ribas (2010) que trata da satisfação no trabalho relacionada a síndrome de Burnout, identificou-se que a posição ocupada dentro da

empresa exerce influência sobre a satisfação no trabalho, e da mesma forma as relações pessoais dentro da empresa, e ainda que os profissionais mais antigos têm maior envolvimento com o trabalho do que os mais recentemente contratados, em contrapartida na cooperativa a relação de colegas e cargos ocupados não influencia muito na satisfação pois de acordo com o score obtido com os cálculos realizados os funcionários apontam satisfação com relação a colegas e chefia, e portanto nota-se que a relação de posição ocupada dentro da empresa não possui influencia na satisfação dos respondentes, além de que a questão de indiferença frente a natureza do trabalho, partiu da maioria dos trabalhadores e não somente dos que possuísem menos tempo de atuação.

Sendo assim nota-se que os estudos citados no referencial teórico têm relação com os resultados encontrados pela pesquisa, pois em certos casos ocorreram semelhanças nas respostas e resultados encontrados, ou seja, apresentaram maior nível na questão de indiferença, seguida da questão de satisfação, no estudo em questão o maior percentual foi representado por indiferença, então é preciso que a cooperativa encontre formas de fazer o nível de satisfação aumentar, para manter seus funcionários e poder extrair deles o melhor que estes têm a oferecer, bem como manter a satisfação nas questões em que este índice foi apresentado como predominante.

5 CONCLUSÃO

Esta pesquisa teve como objetivo, aferir a satisfação no trabalho dos colaboradores da Cooperativa de Crédito CRESOL do município de Santo Cristo-RS, mediante cinco dimensões elaboradas por Siqueira (2008), sendo estas, satisfação com os colegas de trabalho, satisfação com o salário, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com as promoções. Dessa forma, realizou-se uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa, com o intuito de avaliar o nível de satisfação no trabalho dos funcionários.

De acordo com a análise dos dados, os resultados da pesquisa demonstraram que os funcionários estão satisfeitos em relação a duas dimensões na seguinte ordem: colegas de trabalho e chefia. Por sua vez, as três dimensões restantes resultaram em indiferença, sendo natureza do trabalho, promoções e salários.

A dimensão “satisfação com os colegas de trabalho”, objetivava avaliar o contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho. Esta dimensão apresentou resultado satisfatório, onde a média de quatro perguntas e a média geral, indicaram satisfação, tendo somente uma pergunta que apresentou indiferença, mas prevaleceu o resultado de satisfação, onde a média final foi 5,54, ou seja, o resultado ficou entre 5 e 7. Em virtude dos fatos mencionados, conclui-se que os funcionários possuem um bom relacionamento entre eles, o que corrobora em um ambiente harmonioso de trabalho.

A dimensão “satisfação com o salário” visava avaliar o contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho. Convém salientar que esta dimensão apresentou resultado geral de indiferença, e uma pergunta apresentou satisfação onde a resposta da média final foi 4,66, ficando os resultados entre 4 e 4,9. Levando em consideração esses aspectos, pode-se perceber que os funcionários não estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos com o salário que recebem. Sendo assim convém salientar que esta dimensão necessita de atenção por parte dos gestores, adotando medidas que melhorem os índices relacionados ao salário, tornando seus funcionários mais satisfeitos.

Tendo por intuito analisar o contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles, a dimensão “satisfação com a chefia” apresentou resultado de satisfação, indicando média 5,14, sendo que o resultado da média final ficou entre 5 e 7. Dessa forma, pode-se perceber que de modo geral os funcionários consideram-se satisfeitos com as questões de chefia, sendo a capacidade profissional, interesse pelo trabalho e entendimento. Portanto percebe-se que o relacionamento entre chefia e funcionalismo é bem gerenciado na cooperativa, pois os funcionários declararam satisfação com as questões que envolvem esta dimensão.

No que diz respeito a dimensão “satisfação com a natureza do trabalho”, que objetivava verificar o contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de elas absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas, os resultados demonstraram que os funcionários se encontram indiferentes mediante esta categoria, sendo que a média final foi 4,87, ou seja, o resultado ficou entre 4 e 4,9. Levando em consideração esses aspectos, conclui-se que os funcionários encontram-se indiferentes com as tarefas realizadas na empresa. Portanto seria interessante que a cooperativa encontrasse maneiras de tornar o trabalho mais atrativo aos olhos dos funcionários, para que desta forma estes pudessem desenvolver o mesmo com maior dedicação visto que funcionário satisfeito produz mais e melhor.

A dimensão “satisfação com as promoções” visava avaliar o contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira da empresa realiza promoções e com o tempo de espera pela promoção. Esta dimensão demonstrou que os funcionários declaram indiferença, tendo como percentual 4,58, ou seja, entre 4 e 4,9. Este aspecto se deu pelo fato da empresa não possuir plano de carreira e salários, sendo que segundo relatos de gestores está em fase de formulação e pretende-se validá-lo dentro do próximo ano.

Contudo, sugere-se estudos futuros com enfoque na dimensão “promoções”, a fim de mensurar o nível de satisfação dos funcionários da cooperativa, uma vez que no presente esta avaliação apesar de ter sido feita, tenha indicado indiferença, justamente devido a cooperativa não possuir um plano de carreira implantado até o momento. A dimensão “satisfação com o salário” também necessita atenção por parte

dos gestores, pois apresentou resultado de indiferença, sendo que é importante adotar medidas para melhorar esses índices, e tornar os funcionários satisfeitos com esta dimensão, sendo que então seria interessante realizar futuramente estudo com enfoque nesta dimensão. Da mesma forma a dimensão natureza do trabalho, merece uma atenção especial e uma dedicação por parte de gestores, sendo que esta apresentou indiferença, e por meio de dedicação e políticas de incentivo é possível torna-la satisfatória aos funcionários.

Outra sugestão é que se faça um estudo sobre satisfação no trabalho envolvendo todas as sedes “filhas” da cooperativa de Santo Cristo, assim será possível avaliar se a satisfação das filiais apresenta níveis semelhantes aos da matriz, pois compreendendo os fatores que influenciam na satisfação dos funcionários, a cooperativa poderá adotar medidas que sejam necessárias para melhorar a relação dos funcionários com as tarefas desempenhadas e se necessário, implementar práticas que aumentem a satisfação e reduzam a insatisfação dos mesmos com o seu trabalho, de maneira geral e não somente em uma sede específica.

A pesquisa apresentou algumas limitações, sendo voltadas a aplicação do questionário na empresa, que pode ter causado desvio de opinião e resultado em alta satisfação em algumas perguntas específicas, mesmo que o resultado final tenha apontado em sua maioria indiferença. Outra limitação encontrada foi em relação ao Comitê de Ética em Pesquisa, impossibilitando a aplicação dos questionários antes da aprovação da pesquisa. Dessa forma, o tempo para a tabulação e análise dos resultados foi reduzido, impossibilitando de fazer uma análise mais detalhada.

REFERÊNCIAS

AAKER, David A.; KUMAR, V.; DAYS, George S. **Pesquisa de marketing**. Tradução de Reynaldo Cavalheiro Marcondes. 2. ed. 6. Reimp. São Paulo: Atlas, 2011.

ALMEIDA, Damiana Machado de, et.all. Análise de Cenários Envolvendo Satisfação no Trabalho e Estresse Ocupacional por meio da Dinâmica de Sistemas. **Revista Future Studies Research Journal: Trends And Strategies**. São Paulo, v.9, n.1, p. 78 – 94, jan. / abr. 2017. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjE2OTA=>. Acesso em: 14 set. 2017.

ALMEIDA, Damiana Machado de, et.all. Relação entre satisfação no trabalho e estresse ocupacional na perspectiva dos policiais militares do estado do RS. In: Encontro da ANPAD, 39., 2015, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/4741/ALMEIDA%2C%20DAMIANA%20MACHADO%20DE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em: 13 set. 2017.

ALMEIDA, Damiana Machado et al. Satisfação no Trabalho dos Policiais Militares do Rio Grande do Sul: um Estudo Quantitativo. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 36 n°4, 801-815, 2016. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pcp/v36n4/1982-3703pcp-36-4-0801.pdf>>. Acesso em 12 abr. 2017.

ANDRADE, Taís de, et.all. Comportamento de cidadania organizacional: um olhar à luz dos valores e da satisfação no trabalho. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, São Paulo, v. 19, n. 64, p. 236-262, abr./jun. 2017. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbgn/v19n64/1806-4892-rbgn-19-64-00236.pdf>. Acesso em: 14 set. 2017.

ANDRADE, Taís de, et.all. Cultura organizacional e satisfação no trabalho sob a percepção dos colaboradores de uma instituição bancária após o processo de fusão. **Revista Administração em Diálogo**, São Paulo, p. 1-27, 2013. Disponível em: file:///D:/Dados%20Usuario%20-%20n%C3%A3o%20apagar/Downloads/12705-59226-1-PB.pdf. Acesso em: 14 set. 2017.

AZEVEDO, Ana Julia Diniz. MEDEIROS, Maria da Penha Machado de. **Satisfação no trabalho: um estudo de caso na procuradoria geral de justiça do Rio Grande do Norte**. 2012. Disponível em: <http://www.machadosobrinho.com.br/revista_online/publicacao/artigos/Artigo02REMS6.pdf>. Acesso em 07 abr. 2017.

BARBOZA, Juliana Rangel; AÑEZ, Miguel Eduardo Moreno. A Satisfação

Profissional e a Cultura Organizacional: Uma Análise a partir do Modelo ASH. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 33.,2009, São Paulo. **Anais eletrônicos**. São Paulo: ANPAD, 2009. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GPR993.pdf>>. Acesso em 24 mar. 2017.

BATISTA, Nívea Patricia de Oliveira, KILIMNIK, Zélia Miranda, NETO, Mário Teixeira Reis. Influência dos estilos de liderança na satisfação no trabalho: um estudo em uma entidade de fins não econômicos. Navus- **Revista de Gestão e Tecnologia**, Florianópolis, v. 6, n. 3, p. 24-39, 2016. Disponível em: <http://navus.sc.senac.br/index.php/navus/article/view/24>. Acesso em: 14 set. 2017.

BRITO, Lucas Charão, JUNIOR, Edgar Reyes, RIBAS, Fábio Theodoro Tolfo. As Relações Entre a Síndrome de Burnout e a Satisfação no Trabalho: Uma Visão a e Terceirizados: Um Estudo Comparativo na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). In: **Encontro de gestão de pessoas e relações de trabalho**, 5., 2015, Salvador. Disponível em: http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MTIzNDA=. Acesso em: 13 set. 2017.

CINELLI, Micheli. **Satisfação no trabalho dos colaboradores de uma farmácia do município de IBIRAIARAS-RS**. 2014. 59 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade de Passo Fundo, Passo Fundo, 2014. Disponível em: <http://repositorio.upf.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/451/PF2014Micheli_Cinelli.pdf?sequence=1>. Acesso em 06 abr. 2017

CODA, Roberto; FALCONE, Glaucia Fonseca. Em busca do significado do trabalho: Relato de um estudo qualitativo entre executivos. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, vol. 6, n. 14, p. 7-18, abril, 2004. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/pdf/947/94761402.pdf>>. Acesso em 07 abr. 2017.

ESTEFANO, Elizete Vieira Vitorino. **Satisfação dos Recursos Humanos no Trabalho**: Um estudo de caso na Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina. 1996. 1- 168. Dissertação (Mestrado em Engenharia) - Universidade Federal de Santa Catarina, Curso de pós-graduação em Engenharia, Florianópolis, 1996. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/76421/PEPS0531D.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em 03 abr. 2017.

FERREIRA, Cláudia Aparecida Avelar. Percepção da motivação e satisfação no trabalho pelos trabalhadores de uma instituição psiquiátrica no Brasil. **Revista Capital Científico**, vol. 14, n. 2, p. 1-16, 2016. Disponível em: <file:///D:/Dados%20Usuario%20-%20n%C3%A3o%20apagar/Downloads/3250-20518-1-PB.pdf>. Acesso em: 14 set. 2017.

FILHO, Antonio Del Maestro, DIAS, Devanir Vieira. **Práticas Inovadoras de Treinamento e Satisfação no Trabalho: Um Modelo Relacional de Estudo com Profissionais de Organizações Mineiras.** In: **Encontro de gestão de pessoas e relações de trabalho**, 1., 2007, Natal.. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/ENGPR271.pdf>. Acesso em: 14 de set. 2017.

FREIRE, José Roberto S. Comprometimento organizacional e satisfação no trabalho: uma análise da gestão de recursos humanos. **Revista Administração e Dialogo, v.1., n 1, 1** Portal ANPAD, São Paulo, 2017, p. 1-18,. Disponível em: <file:///D:/Dados%20Usuario%20-%20n%C3%A3o%20apagar/Downloads/12506-29860-1-SM.pdf>. Acesso em: 14 de set. 2017

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. 3. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.

GONSALVES, Elisa Pereira. **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica** / Elisa Pereira Gonsalves. Campinas, São Paulo: Editora Alínea, 2007.

JUNIOR, Nelson Aleixo da Silva. Satisfação no trabalho: um estudo entre os funcionários dos hotéis de João Pessoa. **Psico-USF**, v.6, n.1, p.47-57, jan./jun. 2001. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141382712001000100007>. Acesso em 04 abr. 2017.

JUNIOR, Osvaldo Pires, SANEMATSU, Laudelino Siqueira Amaral, COSTA, Luciano Venelli. O Impacto do Capital Psicológico e do Suporte Organizacional Sobre a Satisfação no Trabalho. **Portal ANPAD**, Curitiba, p. 1-9, 2017. Disponível em: http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjlzMzM=. Acesso em: 13 set. 2017.

KARPINSKI, David. STEFANO, Silvio Roberto. Qualidade de vida no trabalho e satisfação um estudo de caso no setor atacadista de beneficiamento de cereais. **Revista Eletrônica Lato Sensu**– Ano 3, n1, março de 2008. Disponível em: xa.yimg.com/kq/groups/22913892/152997700/name/QVT4.PDF>. Acesso em 04 abr. 2017.

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

LAVNCHICHA, Glayce Rejane da Silva. A clínica psicodinâmica do trabalho: Teoria e método. **KHÓRA, Revista transdisciplinar**, V. 2, N. 2, 2015. Disponível em: <www.site.feuc.br/khóra/index.php/vol/article/download/45/45>. Acesso em 13 abr. 2017.

LEAL, Paulo Henrique et.al. Satisfação no trabalho: Um estudo na universidade do estado do rio grande do norte. **Revista Raunp**, v.7, n.2, p. 106-120, 2015. Disponível em:file:///D:/Dados%20Usuario%20-%20n%C3%A3o%20apagar/Downloads/1192-4626-1-PB.pdf. Acesso em: 14 de set. 2017.

LUZ, Ricardo Silveira. **Gestão do clima organizacional**: proposta de critérios para metodologia de diagnóstico, mensuração e melhoria. Estudo de caso em organizações nacionais e multinacionais localizadas na cidade do Rio de Janeiro.2003. Dissertação grau de Curso de Mestrado em Sistemas de Gestão da Universidade Federal Fluminense, 2003. Disponível em: <http://www.bdttd.ndc.uff.br/tde_arquivos/14/TDE-2007-06-01T102808Z822/Publico/Dissertacao%20Ricardo%20Luz.pdf>. Acesso em 09 mai. 2017.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing**: uma orientação aplicada. Tradução: Lene Belon Ribeiro, Monica Stefani; revisão técnica: Janaina de Moura Engracia Giraldi. 6. ed. Porto Alegre : Bookman, 2012.

MARQUEZE, Elaine Cristina. MORENO, Claudia Roberta de Castro. Satisfação no trabalho e capacidade para o trabalho entre docentes universitários. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 14, n. 1, p. 75-82, jan./mar. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pe/v14n1/a10v14n1>>. Acesso em 06 abr. 2017.

MATTAR, FouseNajib. **Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento / FouseNajib Mattar**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MEIRELES, Andréia Queirós, LEMOS, Ana Heloisa da Costa, BALASSIANO, Moisés. Fico Porque Preciso: Entrincheiramento Organizacional e Satisfação no Trabalho para Empregados da uma Empresa de Energia Brasileira. In: encontro de gestão de pessoas e relações de trabalho, 5., 2015, Salvador.. Disponível em: http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjA0NTM=. Acesso: em 13 set. 2017.

MIRANDA, Rafaella Duarte, AVELINO, Bruna Camargos, TAKAMATSU, Renata Turola. Relação entre satisfação no trabalho e desempenho financeiro das empresas. Contabilidade, **Gestão e Governança - Brasília** v. 19 n. 3 p. 336-355 set./dez. 2016. Disponível em:file:///D:/Dados%20Usuario%20-

%20n%C3%A3o%20apagar/Downloads/998-7508-1-PB.pdf. Acesso em 14 de set. 2017.

MOREIRA, Aline Duarte. **Satisfação no trabalho**: implicações na vida pessoal. 2003. 57 f. Monografia (Graduação em Psicologia) Centro Universitário de Brasília, Graduação em Psicologia, Brasília, 2003. Disponível em: <<http://repositorio.uniceub.br/bitstream/123456789/2827/2/9856939.pdf>> Acesso em 02 mai. 2017.

OLIVEIRA, Lucia Barbosa de, COSTA, Elson Mário Toja Monteiro da. Satisfação no Trabalho e Comprometimento Organizacional de Trabalhadores Efetivos a partir do Ambiente Social das Organizações. In: **Encontro da ANPAD**, 34., 2010. Rio de Janeiro. Disponível em: http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjA0ODY=. Acesso em 13 set. 2017

PEREIRA, Maria Amália Morais. **Entendendo fatores que interferem na satisfação no trabalho**. São Carlos: UFSCAR, 2003. Disponível em: <<http://www.ufscar.br/~bdsepsi/157a.pdf>>. Acesso em 13 abr. 2017.

PIMENTEL, Mariana Marques.; RAMOS, Susana Isabel Vicente. Satisfação no trabalho: o caso do município X. Psicologia .PT: **O Portal dos Psicólogos**, p. 1-21, 2014. Disponível em: <<http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0760.pdf>>. Acesso em 02 mai. 2017.

PINTO, Vera Regina Ramos, MARIANO, Sandra R. H. Satisfação no trabalho dos gestores escolares. **Revista pensamento contemporâneo em Administração**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 110-125, 2011. Disponível em: <file:///D:/Dados%20Usuario%20-%20n%C3%A3o%20apagar/Downloads/24-141-3-PB.pdf>. Acesso em: 14 de set. 2017.

REBOUÇAS, Denise. LEGAY, Letícia Fortes. ABELHA, Lúcia. Satisfação com o trabalho e impacto causado nos profissionais de serviço de saúde mental. **Revista saúde pública**, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S003489102007000200011&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em 04 abr. 2017.

RIBEIRO, Carla Vaz dos Santos; LÉDA, Denise Bessa. O significado do trabalho em tempos de reestruturação produtiva. **PEPSIC- Periódicos Eletrônicos em Psicologia**, Rio de Janeiro, v.4, n.2, p. 1-83, 2004. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/epp/v4n2/v4n2a06.pdf>>. Acesso em 02 mai. 2017.

RISSON, Cláudio; JÚNIOR, Egon Gabriel; PAULI, Jandir (orgs). **Desenvolvimento, democracia e gestão do crédito: a agricultura familiar em debate**. Passo Fundo: IMED, 2009.

RODRIGUES, William Costa. **Metodologia científica**. 2007. 1-20. Paracambi. Disponível em:

<http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33851445/metodologia_cientifica.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1494962486&Signature=HFwR%2B%2FZBq5MATBVpWLLvk4FjFPo%3D&response-contentdisposition=inline%3B%20filename%3DMetodologia_Cientifica_Conceitos_e_Defin.p df>. Acesso em 06 mai. 2017.

ROSA, Cristiane da CARLOTTO, Mary Sandra. Síndrome e Burnout e satisfação no trabalho em profissionais de uma instituição hospitalar. **Revista de SBPH**, 2005.

Disponível em:

<http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S151608582005000200002>. Acesso em 04 abr. 2017.

SANT'ANNA, Anderson de Souza. MORAES, Lúcio Flávio Renault de. KILIMNIK, Zélia Miranda. **COMPETÊNCIAS INDIVIDUAIS, MODERNIDADE ORGANIZACIONAL E**

SATISFAÇÃO NO TRABALHO:UM ESTUDO DE DIAGNÓSTICO

COMPARATIVO. RAE-eletrônica, v. 4, n. 1, Art. 1, jan./jul. 2005. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/raeel/v4n1/v4n1a01>>. Acesso em 04 abr. 2017.

SANTOS, José Luís Guedes dos. GUIDO, Laura de Azevedo. SILVA, Rosângela Marion da. Análise quantitativa da satisfação profissional dos enfermeiros que atuam no período noturno. **Texto Contexto Enferm**, Florianópolis: 298-305, 2009.

Disponível em:

<https://www.researchgate.net/profile/Jose_Guedes_Dos_Santos2/publication/41395036_Analise_quantitativa_da_satisfacao_profissional_dos_enfermeiros_que_atuam_no_periodo_noturno/links/0deec5150566d212af000000.pdf>. Acesso em 06 abr. 2017.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Medidas do comportamento organizacional: Ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.

SIQUEIRA, Vera Thânia Alves. KURCGANT, Paulina. Satisfação no trabalho: indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. Universidade de São Paulo, Biblioteca Digital da Produção Intelectual-BDPI. **Rev. Esc. Enferm. USP**, v.46, n.1, p.151-157, 2012. Disponível em:

<<http://www.producao.usp.br/bitstream/handle/BDPI/38419/S0080-62342012000100021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em 06 abr. 2017

SITORENCO, Mariza Ana Pereira. **Análise do nível de satisfação e insatisfação dos funcionários das Lojas Americanas situada no centro de Florianópolis.** 2007. 98 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu, 2007. Disponível em: <[http://siaibib01.univali.br/pdf/Mariza Pereira Sirotenco.pdf](http://siaibib01.univali.br/pdf/Mariza_Pereira_Sirotenco.pdf)>. Acesso em 02 mai. 2017.

SORIANO, Jeane Barcelos. WINTERSTEIN, Pedro José. **Satisfação no trabalho do professor de educação física.** Faculdade de Educação Física da Universidade Estadual de Campinas. CDD. 20.ed. 796.07. São Paulo, 1998. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Jeane_Soriano/publication/233407636_Satisfacao_no_trabalho_do_professor_de_Educacao_Fisica/links/0912f50a507dc038e9000000.pdf>. Acesso em 03 abr. 2017.

SOUZA, Lauren Heineck de. BECKER, Marina Capellão. DIEHL, Liciane. Significados do trabalho para dependentes químicos em reabilitação: um olhar a partir da psicodinâmica do trabalho. **Revista LABOR**, v.1, n. 15, 2016. 1-16. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufc.br/index.php/Labor/article/view/6518>>. Acesso em: 06 de abril de 2017.

TOLFO, Suzana da Rosa. PICCININI, Valmíria. Sentidos e significados do trabalho: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros. **Psicologia & Sociedade**; 19, Edição Especial 1: 38-46, 2007. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/20490/000612560.pdf?sequence=1>>. Acesso em 13 abr. 2017.

VIEIRA, Valter Afonso. As tipologias, variações e características da pesquisa de marketing. **Revista FAE**, v. 5, n. 1. Curitiba, 2002. Disponível em: <<https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/449>>. Acesso em 06 mai. 2017.

WAGNER, John A.; HOLLENBECK, John R. **Comportamento organizacional: criando vantagem competitiva.** Tradução: Cid Knipel Moreira; revisão técnica: Laura Zaccarelli; colaboração especial: Reinaldo O. da Silva. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

WOLECK, Aimoré. **O trabalho, a ocupação e o emprego: uma perspectiva histórica.** [2002]. 15 f. Pós-graduação - Associação Educacional Leonardo da Vinci Curso de Especialização, [S. l.], sem ano. Disponível em: <<http://www.posuniasselvi.com.br/artigos/rev01-05.pdf>>. Acesso em 02 mai. 2017.



APÊNDICE A – Questionário aplicado aos funcionários

SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Prezado Respondente,

Esta pesquisa tem como objetivo analisar a Satisfação no trabalho dos colaboradores da Cooperativa de Crédito CRESOL do município de Santo Cristo-RS. Sua colaboração é muito importante para a realização e conclusão deste estudo. Sem ser necessária sua identificação.

I) Escala de satisfação no trabalho – EST

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

1 = Totalmente insatisfeito

2 = Muito insatisfeito

3 = Insatisfeito

4 = Indiferente

5 = Satisfeito

6 = Muito satisfeito

7 = Totalmente satisfeito

No meu trabalho atual sinto-me...

1. Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.	()
2. Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.	()
3. Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.	()
4. Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.	()
5. Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.	()
6. Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.	()
7. Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.	()
8. Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.	()
9. Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho.	()
10. Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.	()
11. Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.	()
12. Com o meu salário comparado ao custo de vida.	()
13. Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.	()
14. Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho.	()

15. Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês.	()
16. Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.	()
17. Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.	()
18. Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.	()
19. Com o entendimento entre eu e meu chefe.	()
20. Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa.	()
21. Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.	()
22. Com a maneira como meu chefe me trata.	()
23. Com a variedade de tarefas que realizo.	()
24. Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.	()
25. Com a capacidade profissional do meu chefe.	()

II) Identificação do respondente:

Responda as questões abaixo marcando com um **X** a sua resposta:

26) Sexo:

() Feminino () Masculino

27) Idade:

() Menos de 20 anos

() De 31 a 40 anos

() De 20 a 30 anos

() Acima de 40 anos

28) Escolaridade:

() Ensino Fundamental Incompleto

() Ensino Superior Incompleto

() Ensino Fundamental Completo

() Ensino Superior Completo

() Ensino Médio Incompleto

() Pós Graduação/ Mestrado/ Doutorado

() Ensino Médio Completo

29) Tempo de atuação na empresa:

() Menos de 1 ano

() De 7 anos a 9 anos

() De 1 ano a 3 anos

() 10 anos ou mais

() De 4 anos a 6 anos

Obrigado pela participação!



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

Comitê de Ética em Pesquisa - CEP/UFFS TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Satisfação no trabalho: um estudo na Cooperativa de Crédito CRESOL

Prezado participante,

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa “**satisfação no trabalho: um estudo na cooperativa de crédito CRESOL do município de Santo Cristo-RS**”, desenvolvida por Jéssica Taís Dilkin, 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 do estudo é analisar a satisfação no trabalho dos colaboradores da Cooperativa de Crédito CRESOL do município de Santo Cristo-RS.

Esta pesquisa se justifica pela sua relevância tanto para a cooperativa quanto para os funcionários que nela atuam. Através da pesquisa os funcionários poderão expressar seu nível de satisfação ou insatisfação em relação ao seu trabalho mediante com relação aos colegas, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções, e assim a empresa poderá identificar quais os fatores que mais tem gerado satisfação ou insatisfação, e por meio destes adotar as medidas necessárias.

Sua participação não é obrigatória e 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. Contudo, sua participação é muito importante para a execução da pesquisa. 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 e o material armazenado em local seguro. A qualquer momento, durante a pesquisa, ou posteriormente, você poderá solicitar do 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, através dos resultados da pesquisa, como os funcionários se sentem em relação as dimensões de satisfação no trabalho que serão estudadas. Dessa forma os gestores poderão encontrar formas de aprimorar aspectos relacionados às suas necessidades. Haverá também benefícios para a sociedade em geral, sendo que a pesquisa estará disponível para consulta de qualquer pessoa que venha a ter interesse sobre o tema pesquisado, seja por curiosidade ou por necessidade. Cabe ressaltar que este é um tema que pode ser aplicado nos mais diversos tipos de organizações, sendo assim este projeto poderá fornecer informações válidas e importantes para a realização de alguma pesquisa futura sobre o tema.

A pesquisa poderá causar risco de constrangimento ao responder as perguntas e, para evitar que isso ocorra, o questionário poderá ser respondido sem a presença do pesquisador, para que assim tenha mais privacidade e liberdade para responder as indagações poderá também deixar questões em branco caso não se sentir à vontade para responder. Caso mesmo assim haja constrangimento o respondente poderá optar em não participar da pesquisa, sendo está uma decisão que cabe apenas ao funcionário em questão.

A devolutiva dos resultados da pesquisa será por meio de uma cópia impressa da mesma e, de forma coletiva, através de uma apresentação dos resultados na própria cooperativa. 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 sua participação!

Cerro Largo, ____ de _____ de 2017.

Rodrigo Prante Dill

Contato profissional com o(a) pesquisador(a) responsável:

Tel: 55 9603-9104 / E-mail: rodrigo.dill@uffs.edu.br

Endereço para correspondência: (Rua Jacob Reinaldo Haupenthal, 1580, Bairro São Pedro, Bloco A. 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 deste estudo via e-mail, deixe 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 - (0XX) 49- 2049-3745

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

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

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)