



UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
CAMPUS CERRO LARGO-RS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

NADINE DANIELE HANKE

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO COM OS FUNCIONÁRIOS DAS
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DO MUNICÍPIO DE CERRO LARGO-RS**

CERRO LARGO
2018

NADINE DANIELE HANKE

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO COM OS FUNCIONÁRIOS DAS
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DO MUNICÍPIO DE CERRO LARGO-RS**

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

Orientador: Prof. Me. Rodrigo Prante Dill

CERRO LARGO
2018

H241s HANKE, Nadine Daniele.
Satisfação no trabalho: um estudo com os funcionários das instituições financeiras do município de Cerro Largo-RS / Nadine Daniele Hanke.-- 2018.
84 f. ; il.

Orientador: Prof. Me. Rodrigo Prante Dill.
Trabalho de conclusão de curso (graduação) –
Universidade Federal da Fronteira Sul, Bacharel em
Administração, Cerro Largo, RS, 2018.

1. Satisfação no trabalho. 2. Psicologia organizacional. 3.
Trabalhador. I. Dill, Rodrigo Prante orient. II. Universidade
Federal da Fronteira Sul. III. Título.

CDD: 158.7

NADINE DANIELE HANKE

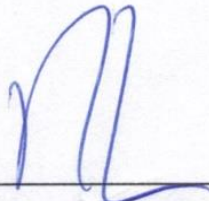
**SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO COM OS FUNCIONÁRIOS DAS
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DO MUNICÍPIO DE CERRO LARGO-RS**

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

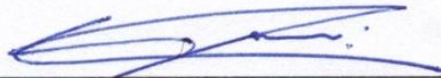
Este trabalho de conclusão de curso foi defendido e aprovado pela banca em:

21 / 11 / 18

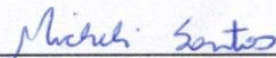
BANCA EXAMINADORA



Prof. Me. Rodrigo Prante Dill
Orientador



Prof. Dr. Carlos Eduardo Ruschel Anes



Me. Micheli dos Santos

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pois sem Ele nada seria possível.

Aos meus pais, Noedi e Maria, e ao meu irmão Benhur, por sempre me darem apoio, incentivo e forças para que eu nunca desistisse. Por acreditarem em mim de um jeito que por vezes nem eu mesma acreditava. Eu os amo!

Ao meu namorado Diego, pela paciência, compreensão e apoio de sempre. Obrigada por estar sempre comigo. Amo-te!

Ao setor de Assuntos Estudantis do Campus Cerro Largo, especialmente Sheila, Elenice, Zenaide, Luís e Cátia, por toda a ajuda, por todas as palavras e por todo o carinho. Foi uma honra poder fazer parte desta equipe!

A todos os professores que fizeram parte de minha graduação, pelos conhecimentos repassados, em especial ao meu orientador Professor Me. Rodrigo Prante Dill, pela ajuda e orientação durante toda a realização deste trabalho.

Aos meus colegas e amigos que conquistei nesta trajetória, pela amizade e companheirismo. E a todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigada!

RESUMO

A satisfação no trabalho expressa o quanto os indivíduos vivenciam experiências prazerosas no contexto das organizações (SIQUEIRA, 2008). O presente estudo teve por objetivo aferir a satisfação no trabalho dos funcionários das instituições financeiras do município de Cerro Largo-RS. A partir do qual, formulou-se os objetivos específicos mediante cinco dimensões propostas por Siqueira (2008): 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. Para tanto, realizou-se 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). Para a análise e interpretação dos dados considerou-se a escala multidimensional, onde valores entre 5 e 7 indicam satisfação, valores entre 1 e 3,9 tendem a sinalizar insatisfação e valores entre 4 e 4,9 informam estado de indiferença, ou seja, nem satisfação, nem insatisfação. Os resultados da pesquisa demonstraram satisfação em relação a duas dimensões, sendo estas: satisfação com os colegas de trabalho, com média 5,72 e satisfação com a chefia, representando média de 5,20. Em contrapartida, três dimensões apresentaram indiferença, sendo estas: satisfação com a natureza do trabalho, apresentando média 4,93, satisfação com as promoções, indicando média 4,26 e satisfação com o salário, representando média 4,22. Sendo assim, é interessante que os gestores busquem o aperfeiçoamento e a execução de planos de cargos e salários nas instituições que gerenciam, com vista a melhorar seus níveis de satisfação.

Palavras-chave: Satisfação. Trabalho. Funcionários.

ABSTRACT

Job satisfaction expresses how individuals live pleasant experiences in the context of organizations (SIQUEIRA, 2008). The purpose of this study was to check the satisfaction of the employees of financial institutions in the municipality of Cerro Largo, RS. From which, the specific objectives were formulated through five dimensions proposed by Siqueira (2008): satisfaction with the co-workers, satisfaction with the salary, satisfaction with the boss, satisfaction with the nature of the job and satisfaction with the promotions. For that, a descriptive research was made, with a quantitative approach, through the application of a questionnaire elaborated from the Escala de Satisfação no Trabalho (EST), validated by Siqueira (2008). For the analysis and interpretation of the data it was considered the multidimensional scale, where values between 5 and 7 indicate satisfaction, values between 1 and 3.9 tend to indicate dissatisfaction and values between 4 and 4.9 inform indifference state, that is, neither satisfaction nor dissatisfaction. The results of the research showed satisfaction with two dimensions, being: satisfaction with co-workers, with an average of 5.72 and satisfaction with the boss, representing an average of 5.20. On the other hand, three dimensions presented indifference, being: satisfaction with the nature of the job, presenting an average of 4.93, satisfaction with the promotions, indicating an average of 4.26 and satisfaction with the salary, representing an average of 4.22. Therefore, it is interesting that managers seek the improvement and execution of a job and salary plan in the institutions they manage, in order to improve their levels of satisfaction.

Keywords: satisfaction. job. employees.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Gênero	49
Figura 2 - Idade	50
Figura 3 - Escolaridade	50
Figura 4 - Tempo de atuação na empresa	51
Figura 5 - Cargo	51
Figura 6 - Escores médios por instituição financeira	64
Figura 7 - Escores médios totais de cada dimensão	65

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Síntese dos artigos relacionados à satisfação no trabalho	36
Quadro 2 - Síntese dos estudos sobre a satisfação no trabalho em instituições financeiras	43
Quadro 3 - Dimensões, definições e itens da Escala de Satisfação no Trabalho	47

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Satisfação com os colegas de trabalho.....	53
Tabela 2 - Satisfação com o salário	55
Tabela 3 - Satisfação com a chefia	58
Tabela 4 - Satisfação com a natureza do trabalho	60
Tabela 5 - Satisfação com as promoções	62
Tabela 6 - Satisfação no trabalho em relação ao gênero dos respondentes	68
Tabela 7 - Satisfação no trabalho em relação a idade dos respondentes.....	68
Tabela 8 - Satisfação no trabalho em relação a escolaridade dos respondentes	69
Tabela 9 - Satisfação no trabalho em relação ao tempo de atuação na empresa.....	69
Tabela 10 - Satisfação no trabalho em relação ao cargo dos respondentes.....	70

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	TEMA	12
1.1.1	Problema de Pesquisa	13
1.2	OBJETIVOS	13
1.2.1	Objetivo Geral	13
1.2.2	Objetivos Específicos	13
1.3	JUSTIFICATIVA	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1	TRABALHO	16
2.2	SATISFAÇÃO NO TRABALHO	18
2.3	LITERATURA SOBRE SATISFAÇÃO NO TRABALHO	21
2.3.1	Estudos relacionados à satisfação no trabalho	22
2.3.2	Estudos sobre a satisfação no trabalho em instituições financeiras	39
3	METODOLOGIA	45
3.1	CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	45
3.2	DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO-ALVO DO ESTUDO	45
3.3	PLANO E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	46
3.4	PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS	47
3.5	ÉTICA NA PESQUISA	48
4	APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	49
4.1	PERFIL DOS RESPONDENTES	49
4.2	NÍVEIS DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO	52
4.2.1	Satisfação com os colegas de trabalho	52
4.2.2	Satisfação com o salário	55
4.2.3	Satisfação com a chefia	57
4.2.4	Satisfação com a natureza do trabalho	60
4.2.5	Satisfação com as promoções	62
4.3	ESCORES MÉDIOS DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO	64
4.4	SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM RELAÇÃO AO PERFIL DOS RESPONDENTES	67
5	CONCLUSÃO	71
	REFERÊNCIAS	73
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	80
	APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)	82

1 INTRODUÇÃO

A administração de empresas envolve muitos aspectos e um dos principais a serem gerenciados são os recursos humanos. Qualquer empresa que deseja ter sucesso precisa saber que o seu bem mais precioso são as pessoas. O conhecimento, a vontade, a necessidade, o querer, são características que advêm apenas dos seres humanos. São eles que, única e exclusivamente, constroem qualquer organização, possuem habilidades de aprender, analisar, observar, transformar e desenvolver (ARMANINI, 2016).

Saber administrar e gerenciar esses recursos humanos, oferecendo as melhores condições de trabalho e ambiente organizacional favorável, promovendo assim sua satisfação, pode ser essencial para o empreendimento ser bem ou mal sucedido (LIMA; SANTIAGO; TABOADA, 2015). Diante disso, a área de Gestão de Recursos Humanos vem sendo cada vez mais valorizada dentro das organizações, deixando de realizar apenas atividades operacionais e legais, para atuar estrategicamente dentro da corporação buscando alinhar os objetivos da empresa aos de seus funcionários, maximizando o desempenho e a satisfação dos mesmos (MANTO, 2017).

Segundo Chiavenato (2010), as pessoas passam maior parte de suas vidas trabalhando e isso requer estreita identidade com o trabalho que realizam. Para que sejam produtivas, elas precisam sentir que o trabalho é adequado às suas competências e que são retribuídas por seus esforços, pois todo investimento somente se justifica quando traz retorno razoável. As pessoas são fornecedoras de conhecimentos, habilidades, competências e principalmente inteligência, a qual proporciona tomar decisões racionais dentro da organização e atribuir significado e rumo aos objetivos coletivos. Neste sentido, as pessoas constituem parte integrante do capital intelectual das organizações (CHIAVENATO, 2010). É através dele que as mesmas conseguem alcançar resultados produtivos e eficazes, proporcionando criação de valor e vantagem competitiva (DELGADO, 2015).

Em contrapartida, as pessoas, como seres humanos, guiados por um sistema social, são portadores de necessidades de segurança, afeto, aprovação social, prestígio, auto realização e sucesso pessoal (PIMENTEL; RAMOS, 2014), as quais precisam ser atendidas para que sintam-se satisfeitas e reconhecidas. Segundo Moretti e Treichel (2003), o ser humano traz consigo sentimentos e ambições, cria

expectativas, envolve-se, busca o crescimento dentro daquilo que desenvolve e realiza. Sendo assim, ele trabalha não somente para obtenção de salário, mas também pelo crescimento profissional, reconhecimento e manutenção de suas necessidades básicas. Dessa forma, é necessário entender que ele é um ser integrado e indivisível à corporação. Portanto, gerir organizações implica negociar necessidades, objetivos e perspectivas dos trabalhadores e das empresas almejando maior produtividade e satisfação por parte do trabalhador (PIMENTEL; RAMOS, 2014).

Para Siqueira (2008), a satisfação no trabalho representa o quanto o indivíduo vivência experiências prazerosas no contexto das organizações, podendo ser medida por cinco dimensões (o salário, os colegas, a chefia, as promoções e o próprio trabalho) que segundo a autora são os indicadores que representam a fonte de tais experiências prazerosas. Ao analisar estas cinco dimensões torna-se possível mensurar o quanto os funcionários encontram-se satisfeitos com seu trabalho, assim podendo vir à contribuir na tomada de decisões e aumento da eficiência organizacional.

Para tanto, as empresas precisam buscar conhecer seus colaboradores para compreender suas necessidades e expectativas em relação ao trabalho que realizam, sendo imprescindível proporcionar a estes bem-estar no local de trabalho, respeito, transparência e reconhecimento, uma vez que, trabalhador valorizado se sente parte da empresa e demonstra maior prazer em exercer suas atividades, acarretando melhora no desempenho corporativo (SOUZA, 2016). Diante desse contexto, devido à importância de conhecer e avaliar a satisfação dos colaboradores, a presente pesquisa será realizada com os funcionários das instituições financeiras do município de Cerro Largo-RS, buscando identificar o nível de satisfação no trabalho dos mesmos.

1.1 TEMA

É indispensável para gestores que buscam o crescimento e desenvolvimento de suas organizações que trabalhem para oportunizar um ambiente de trabalho agradável e uma maior satisfação de seus funcionários. Sem uma gestão adequada do capital humano, a empresa terá dificuldades em alcançar os resultados esperados e conseqüentemente de se manter competitiva no mercado (BARBOZA;

AÑES, 2009). Dessa forma, devido à sua relevância, o tema da pesquisa é satisfação no trabalho.

1.1.1 Problema de Pesquisa

Diante do contexto emerge o seguinte problema de pesquisa: Qual o nível de satisfação no trabalho dos funcionários das instituições financeiras do município de Cerro Largo-RS?

1.2 OBJETIVOS

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

1.2.1 Objetivo Geral

Aferir a satisfação no trabalho dos funcionários das instituições financeiras do município de Cerro Largo-RS.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Estimar a satisfação dos funcionários quanto aos colegas de trabalho;
- Mensurar a satisfação dos funcionários em relação ao seu salário;
- Constatar a satisfação dos funcionários com a chefia;
- Verificar a satisfação dos funcionários com a função que desempenham;
- Averiguar a satisfação dos funcionários com as promoções.

1.3 JUSTIFICATIVA

A satisfação no trabalho é tema significativo não apenas para os pesquisadores, mas também para os gestores que buscam conferir a adequação de suas políticas e práticas de gestão, analisando constantemente os níveis de satisfação no trabalho já que os mesmos estão diretamente relacionados ao

desempenho dos colaboradores (SIQUEIRA, 2008). Por meio do conhecimento dos aspectos que influenciam o nível de satisfação de um funcionário em relação ao seu trabalho é possível compreender como as pessoas agem dentro das organizações, verificar se as necessidades dos funcionários estão sendo satisfeitas e se suas perspectivas, em relação ao trabalho realizado estão sendo atendidas (FORIGO et al., 2011).

A escolha do setor financeiro para a realização da pesquisa, deu-se pelo fato deste ser conhecido por possuir atividades rotineiras e burocráticas, provocando altos níveis de estresse e, por se tratar de setor de serviços, sendo interessante avaliar a satisfação no trabalho, pois de acordo com Souto e Oliveira (2007), a satisfação dos funcionários é fundamental no setor de serviços, pelo fato de que interfere diretamente no atendimento prestado aos clientes. Henning e Rosin (2014) salientam que não existe qualidade no atendimento se os prestadores de serviços não estiverem satisfeitos com o ambiente onde trabalham. Além disso, num mercado como o financeiro, os serviços oferecidos em cada agência são muito similares, assim, a escolha entre elas é formada com base em alguma diferenciação como o bom atendimento, o que só é possível quando se tem funcionários satisfeitos (HENNING; ROSIN, 2014).

Sendo assim, a realização desta pesquisa sobre satisfação no trabalho pode ser relevante para os funcionários das instituições financeiras em estudo, uma vez que estes poderão expressar seus sentimentos de contentamento ou descontentamento com os aspectos pesquisados. Sendo pertinente também para as instituições financeiras do município, pois com base nos resultados do estudo, estas poderão conhecer os níveis de satisfação dos trabalhadores desta área, verificando quais são as dimensões que estão apresentando menores níveis de satisfação e assim tomar medidas dentro da organização, direcionando maior atenção para estes aspectos, no sentido de melhorar as estratégias organizacionais para elevar o desempenho e os resultados da instituição como um todo, criando vantagem competitiva.

A realização desta pesquisa também se torna relevante para a sociedade em geral, sendo que estará disponível para consulta de qualquer pessoa que venha a ter interesse sobre o tema pesquisado. A partir dos resultados poder-se-á conhecer como os trabalhadores deste ramo sentem-se em relação às características dessa atividade, se estes sentem-se reconhecidos e o quanto estão realizando fazendo

isso, podendo ser interessante também para aqueles que pensam em trabalhar neste ramo. Para o meio acadêmico, o estudo irá colaborar com a formação e construção do conhecimento científico, com vista a complementar e possibilitar o desenvolvimento intelectual e acadêmico do estudante, bem como contribuir na realização de pesquisas futuras sobre o tema, fornecendo informações válidas.

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 relacionados ao tema satisfação no trabalho. A teoria apresentada visa proporcionar ao leitor um melhor entendimento sobre os assuntos abordados.

2.1 TRABALHO

O trabalho vem se configurando como ocupação básica da humanidade desde que o homem pré-histórico, em vista de atender suas necessidades biológicas de subsistência, passou a dominar formas elementares de execução de atividades hoje tidas como primitivas, como a caça, a pesca e princípios de agricultura. Ou seja, o trabalho representava um esforço complementar ao ritmo da natureza, baseando-se na coleta e limitando-se ao atendimento das necessidades de sobrevivência. Foi na medida em que o homem começou a fabricar instrumentos para auxiliá-lo em suas atividades, adaptando-se as situações que emergiam em seu cotidiano que começaram a se diversificar as formas de trabalho, possibilitando sua evolução (KRAWULSKI, 1998).

Segundo Ribeiro e Léda (2004), na época da produção artesanal, os artesões revelavam auto nível de realização com o trabalho, identificavam-se com o produto que criavam, interferiam em todo o processo de produção e sentiam-se realizados e diretamente responsáveis pelos resultados obtidos. Porém, com o surgimento das indústrias e a Revolução Industrial, a emoção foi tirada do local de trabalho, a racionalização, a programação, o controle e a produção máxima passaram a ser os determinantes. O trabalho se tornou fator de produção, passando a ocupar de forma quase total o tempo dos trabalhadores. A indústria transformou o conceito de trabalho e passou a ditar valores de uma nova sociedade capitalista.

De acordo com Woleck (2002), o trabalho, gradativamente, passou a ser compreendido como ocupação econômica, transformando-se em emprego e ocupação profissional. Para o autor, nos dias de hoje o trabalho se constitui como uma das únicas fontes de distribuição de renda e conseqüentemente de sobrevivência em uma sociedade centrada no mercado e caracterizada por relações econômicas.

Segundo Leal (2008) o significado do trabalho tem, uma dimensão subjetiva, estando relacionada com as condições históricas da sociedade e do contexto vivido em cada época. Para o autor, atualmente o trabalho desempenha papel central na vida das pessoas, constitui fonte de renda, representa oportunidade de crescimento e identidade pessoal. É meio de integração social, tanto pelo seu valor econômico e de subsistência, como pelo seu aspecto cultural e simbólico, tendo assim muita importância no modo de vida.

Silva e Tolfo (2012) explanam que o trabalho, além de ser fonte de sustento, possibilita a construção de identidade, é um meio de se relacionar com os outros, sentir-se como parte integrante de um grupo ou da sociedade, ter uma ocupação, um objetivo a ser atingido na vida, realizar desejos, empregar tempo e esforços de forma relevante e significativa. Nesse mesmo contexto, Lima, Santiago e Taboada (2015) alegam ser o trabalho uma atividade essencial à própria felicidade humana, uma vez que através do mesmo, as pessoas sentem-se úteis à sociedade e à vida, podendo ser uma rica fonte de satisfação e prazer.

Ainda assim, é crescente a quantidade de trabalhadores que não reconhecem o emprego como um espaço de realização, proveitoso ao indivíduo, à organização e à sociedade. Há uma minoria de pessoas trabalhando em funções que permitem envolvimento e identificação. A grande maioria trabalha apenas por necessidades financeiras, fazendo deste apenas um meio para alcançar objetivos materiais (RIBEIRO; LÉDA, 2004).

Portanto, no contexto organizacional encontram-se executivos que apresentam insatisfação, desânimo com o próprio desempenho e principalmente com o próprio trabalho. Como também encontram-se aqueles que a todo o momento estão buscando algo novo, enriquecendo suas atividades e carreira, demonstrando entusiasmo e envolvimento. Enquanto os primeiros veem o trabalho como um fardo, algo desgastante, reduzido a atividades desinteressantes, os segundos o veem como uma fonte de prazer e desenvolvimento pessoal (CODA; FALCONE, 2004).

Para Ribeiro e Léda (2004, p.81):

O trabalho precisa estar integrado à vida, ter um sentido, não pode se restringir a ser um meio de sobrevivência. O indivíduo precisa vislumbrar a possibilidade de realização dos seus planos e projetos, desvinculados do mero acesso a bens materiais e suas simbologias. Uma atividade profissional que incorpora um significado intrínseco, que tem valor por si

mesma, ajudará na construção de uma nova sociabilidade, marcado por valores éticos.

Contudo, ao considerar a relevância que o trabalho tem na vida das pessoas devem-se levar em conta as relações entre trabalho significativo e realização humana. Pois trabalhos percebidos como significativos contribuem para a realização e desenvolvimento humano gerando felicidade e satisfação com o trabalho. Sendo assim é importante que as organizações conheçam o que o trabalho representa para seus funcionários e avaliem o nível de satisfação dos mesmos.

2.2 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A satisfação no trabalho começou a ser pensada a partir da teoria de Taylor, quando este desenvolveu um sistema de pagamento por produtividade para contrabalancear os efeitos negativos do trabalho especializado, repetitivo e monótono que se tinha nas indústrias. Taylor acreditava que as pessoas só poderiam ser motivadas financeiramente (homem econômico) e que melhorando o sistema de remuneração se obteria a satisfação dos empregados que conseqüentemente retribuiriam com um melhor desempenho. Esta teoria logo foi questionada, ao perceber-se que os recursos financeiros isoladamente não proporcionavam melhor desempenho, passando a surgir teorias com ênfase no fator humano, como a de Elton Mayo, onde os trabalhadores começaram a ser vistos como sujeitos que fazem parte de um grupo e que necessitam se sentir pertencentes a este grupo, além de possuírem sentimentos e objetivos próprios à serem considerados. O fator humano passou então a ser defendido como fundamental para as organizações, para que se tornem ainda mais produtivas (HICKSON; PUGH, 2004 apud PINTO; MARIANO, 2011).

Assim sendo, Siqueira (2008) enfatiza que foi a partir das primeiras décadas do século XX, que a preocupação com a satisfação no trabalho passou a ocupar lugar de destaque entre os pesquisadores do comportamento organizacional. Inicialmente, a procura por compreensão dos sentimentos que surgiam entre os trabalhadores foi marcada pela aproximação da satisfação com a motivação. Posteriormente, esta passou a ser concebida como uma atitude, sendo também descrita como um fator que possibilitava indicar os diferentes comportamentos no

trabalho, como, por exemplo, a produtividade, as faltas, a rotatividade e o desempenho, entendendo-se que trabalhador satisfeito seria também produtivo.

Vários são os autores que se dedicaram a estudar a satisfação no trabalho nas diferentes questões que ela envolve, dentre estes Pimentel e Ramos (2014, p.3) destacam algumas conceituações:

Thierry & Koopman-Iwena (1984) definem satisfação como o grau de bem-estar 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.”.

Dessa forma, para Pimentel e Ramos (2014), a satisfação no trabalho é um conceito complexo e subjetivo, devido ao grau de ambiguidade que o mesmo suporta, podendo estar interligado a aspectos afetivos e cognitivos, o primeiro relacionado a componentes mais pessoais e emocionais e o segundo a componentes mais sociais. Deste modo, enquanto um indivíduo pode sentir-se satisfeito em relação a determinada situação, outro pode sentir-se insatisfeito.

Contemporaneamente, a satisfação no trabalho é apontada como um conceito que aborda a afetividade no ambiente de trabalho, e apesar de ter sofrido inúmeras mutações em sua concepção, não sofreu grandes alterações em suas dimensões constitutivas. Desde suas primeiras concepções já existiam proposições de ser este um conceito integrado a várias dimensões tais como a satisfação com o salário, com os colegas de trabalho, com a chefia, com as promoções e com o próprio trabalho (SIQUEIRA, 2008). Para Siqueira (2008, p.259)

Investigar satisfação no trabalho significa avaliar o quanto os retornos ofertados pela empresa em forma de salários e promoção, o quanto a convivência com os colegas de trabalho e as chefias e o quanto a realização das tarefas proporcionam ao empregado sentimentos gratificantes ou prazerosos.

Silva, Velasque e Tonini (2017) enfatizam ser a satisfação no trabalho um conceito que engloba diferentes aspectos e atitudes, as quais refletem em como o indivíduo se sente em relação ao seu trabalho sob todas as perspectivas, sociais,

organizacionais e pessoais. Este conceito também remete à reação afetiva com o trabalho e resulta da comparação dos resultados reais, almejados e merecidos.

Complementando esta ideia, Robbins e Judge (2014, p.51) ressaltam ser a satisfação no trabalho “um sentimento positivo em relação ao emprego, resultante de uma avaliação de suas características”. Segundo os autores, uma pessoa com alto nível de satisfação no trabalho tem sentimentos positivos em relação a ele, enquanto uma pessoa com nível baixo tem sentimentos negativos.

Robbins (2005) salienta que o trabalho requer interação com os colegas e superiores, obediência às regras e políticas organizacionais, alcance de padrões de desempenho, convivência com as condições de trabalho, entre outras coisas. Assim, “a avaliação que um funcionário faz de sua satisfação ou insatisfação com o trabalho é resultado de uma complexa somatória de diferentes elementos.” (ROBBINS, 2005, p.66). Para Siqueira e Gomide Jr. (2004 apud MANTO, 2017) o salário e as promoções são elementos pelos quais as organizações manifestam sua retribuição ao empregado, o próprio trabalho é o elemento que representa as atribuições do cargo e a chefia e os colegas de trabalho são elementos relacionados ao ambiente social das organizações.

Segundo Azevedo e Medeiros (2012) o salário é o meio pelo qual o trabalhador tem a possibilidade de adquirir seus bens fundamentais e satisfazer suas necessidades básicas. De acordo com Forigo et al. (2011), as organizações devem manter um plano de cargos e salários que sejam classificados hierarquicamente, permitindo uma remuneração, senão competitiva, ao menos justa, que condiz com o cargo, com o custo de vida e a média salarial do mercado, uma vez que é certo que uma remuneração injusta torne as pessoas insatisfeitas.

Luz (2003) ressalta que as promoções também são importantes e que as organizações devem proporcionar aos funcionários oportunidades de crescimento na carreira e progresso profissional além de permitir o atendimento aos interesses e aspirações pessoais, para que venham a sentir-se satisfeitos. De acordo com Robbins e Judge (2014) quando o trabalho é interessante por si mesmo, quando oferece treinamento, variedade, independência e controle são capazes de satisfazerem a maioria dos funcionários.

Para o funcionário estar satisfeito com seu trabalho ele precisa estar satisfeito também com seu chefe, pois é ele quem exerce a função de líder do grupo, tendo a responsabilidade de conduzir, motivar e fornecer subsídios para o bom desempenho

das tarefas. Além disso, o relacionamento com os colegas de trabalho também deve ser levado em conta, pois este garante um ambiente agradável tanto para o grupo quanto para a organização, proporcionando maior prazer ao realizar seu trabalho e conseqüentemente maior produtividade e eficiência (AZEVEDO; MEDEIROS, 2012).

Segundo Santos (2012), existe um desafio para a Gestão de Recursos Humanos de proporcionar aos trabalhadores um ambiente de realização profissional, com oportunidades de crescimento pessoal, ao mesmo tempo em que os mantenham interessados em atingir o seu máximo potencial. De acordo com Martins (2007), as pessoas são um diferencial competitivo nas organizações e isso alavancou a importância de mantê-los satisfeitos e oferecer condições para que desenvolvam o seu potencial, a fim de que venham a se comprometer com a organização e produzir os resultados por ela almejados.

Portanto, os gestores devem buscar conhecer as necessidades e expectativas de seus funcionários para compreender suas atitudes no ambiente de trabalho, pois estas podem fornecer indicadores de problemas potenciais que podem influenciar no seu comportamento. Organizações que possuem funcionários insatisfeitos apresentam índices mais altos de rotatividade, absenteísmo, reclamações e negligências, além de menores rendimentos (ROBBINS, 2005). Assim, ao perceber os efeitos que alguns fatores ocasionam nos níveis de satisfação no trabalho, o gestor poderá conduzir melhor as diversas situações, de modo a maximizar a eficiência de seus funcionários e, por conseqüência, elevar o desempenho de sua instituição (ALMEIDA et al. 2016).

2.3 LITERATURA SOBRE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Nesta seção serão apresentados estudos relacionados à temática satisfação no trabalho. Primeiramente são expostos estudos publicados na Anpad – Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração relacionados ao tema e posteriormente, apresenta-se alguns estudos encontrados no Google Acadêmico realizados com funcionários de instituições financeiras, utilizando a Escala de Satisfação no Trabalho (EST) de Siqueira (2008).

2.3.1 Estudos relacionados à satisfação no trabalho

Aqui são apresentados em ordem cronológica todos os estudos encontrados no período de 2010 a 2017 publicados na Anpad e que possuem o termo “satisfação no trabalho” em seu título. Ao final encontra-se uma análise conjunto dos artigos.

a. As relações entre a Síndrome de *Burnout* e a satisfação no trabalho: Uma visão a partir do ambiente social das organizações

O estudo de Brito, Reyes Jr. e Ribas (2010) objetivou identificar possíveis relações entre a satisfação do trabalho e a síndrome de *burnout* em profissionais urbanos. Para os autores, a importância da compreensão dos aspectos que permeiam a satisfação no trabalho e os que influenciam no desenvolvimento da síndrome de *burnout* se dá porque os dois fenômenos afetam os processos de trabalho e o desenvolvimento profissional.

Para o desenvolvimento do estudo, realizou-se a pesquisa com uma amostra aleatória por conveniência, não probabilística com aplicação individual e coletiva do instrumento de pesquisa em trabalhadores de organizações públicas e privadas do município de Santa Cruz do Sul/RS. A pesquisa foi aplicada a 326 respondentes. A metodologia caracteriza-se como exploratória e quantitativa. O questionário aplicado era dividido em duas partes, uma para estudos da Síndrome de *Burnout*, constituída por questões relativas a exaustão emocional, a despersonalização e ao envolvimento pessoal no trabalho e a outra composta por um conjunto de temáticas relativas ao prisma da satisfação no trabalho de modo a aferir como os profissionais percebem as suas organizações.

Como resultado da análise da relação entre satisfação e *Burnout* foi identificado que quanto maior o envolvimento pessoal no trabalho e menores os níveis de despersonalização e esgotamento emocional, maiores são os níveis de satisfação com as organizações e com o trabalho, ou seja, quanto maior o nível de esgotamento emocional, maior a insatisfação do profissional com a organização e com a natureza do trabalho; quanto maior a despersonalização menor a satisfação com a organização e maior a tendência dos profissionais serem mais céticos, descuidados e avessos a colaboração; quanto maior o nível de envolvimento

profissional, maiores os níveis de satisfação e a tendência de se envolverem mais com o trabalho, colaborando com a organização de forma eficiente e eficaz.

b. Percepção de justiça organizacional na avaliação de desempenho e satisfação no trabalho dos colaboradores de uma cooperativa agropecuária

Este estudo foi realizado por Vesco, Popik e Beuren (2012) e teve por objetivo investigar a relação da percepção de justiça organizacional com a avaliação de desempenho e satisfação no trabalho dos colaboradores remunerados com sistema de recompensa. A relevância do estudo é denotada na perspectiva teórica ao adicionar suposições de relações de três dimensões de justiça organizacional (distributiva, processual e interacional), com o desempenho e a satisfação no trabalho.

A pesquisa foi descritiva e realizada a partir de um estudo de caso em uma cooperativa agropecuária do sul do Brasil, que adota sistema de remuneração variável aos seus colaboradores. A amostra constituiu-se de 110 respondentes de um total de 325 colaboradores, dos quais 108 questionários foram aproveitados. O instrumento de pesquisa constituiu-se de perguntas fechadas, com escalas de medidas intervalares Likert de 7 pontos, dividido em quatro blocos distintos: dados referentes aos respondentes; justiça organizacional; satisfação no trabalho; e avaliação de desempenho.

Constatou-se nesta cooperativa, que a forma como os colaboradores percebem a avaliação de desempenho, como a empresa distribui salários e lucros, e como os gestores tomam decisões e interagem com os indivíduos afetados, está mais associada com a satisfação no trabalho dos colaboradores do que com a forma como os processos são executados. Os resultados mostram ainda que a percepção da justiça organizacional, nas suas três dimensões, em relação a avaliação de desempenho pode melhorar a satisfação no trabalho.

c. Resistência à mudança e impactos na qualidade de vida e satisfação no trabalho: um estudo com servidores públicos do estado de Minas Gerais

O estudo de Marques, Borges e Reis (2013) teve por objetivo geral compreender as relações entre mudança organizacional, fatores de resistência e

implicações na qualidade de vida e satisfação no trabalho. Analisou-se para isso o nível de cooperação e resistência dos servidores públicos em relação à mudança: implantação da Avaliação de Desempenho Individual (ADI) pelo Governo de Minas Gerais.

A pesquisa possui natureza explicativa e descritiva e utilizou-se do método de estudo de caso. Foram pesquisadas três secretarias de estado: a Secretaria de Estado da Educação (SEE), a Secretaria de Estado da Saúde, especificamente as unidades da Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais (FHEMIG), e a Secretaria de Planejamento e Gestão (SEPLAG), tendo como amostra um número de 679 respondentes. Foram coletados dados qualitativos e quantitativos.

Os resultados do estudo mostram que a escala utilizada para avaliar a qualidade de vida no trabalho, não foi validada em todos os seus indicadores para o setor público pesquisado. Contudo, o objetivo do estudo foi atingido, confirmando-se que os servidores que avaliam as mudanças de forma positiva e não resistem a elas tendem a avaliar sua qualidade de vida no trabalho como mais satisfatória. Ou seja, quanto maior a satisfação com as mudanças, maior a satisfação com a qualidade de vida no trabalho. Inversamente, servidores que avaliam as mudanças de forma negativa ou resistem a elas tendem a avaliar sua qualidade de vida no trabalho como insatisfatória. Isso implica para o fato de que o fenômeno da resistência à mudança precisa ser gerenciado.

d. Satisfação no trabalho, comprometimento organizacional e intenção de sair: um estudo entre as gerações X e Y

O objetivo do estudo feito por Cappi e Araujo (2014) foi analisar se há diferenças entre as gerações X e Y quanto ao grau com que os antecedentes satisfação no trabalho e comprometimento organizacional precedem a intenção de sair do emprego. Tendo o intuito de compreender melhor essas diferenças entre gerações no trabalho e lançar luz à alguns aspectos do comportamento profissional de seus componentes.

A pesquisa caracteriza-se como quantitativa, onde para o levantamento de dados foram utilizados três questionários, todos apresentados em uma escala do tipo Likert de 5 pontos: o primeiro analisou a satisfação no trabalho, o segundo o comprometimento organizacional e o terceiro avaliou a intenção de sair do emprego.

A amostra da pesquisa compreendeu os nascidos a partir de 1965 até o ano de 1990, representantes da geração X e Y. Os dados foram coletados por meio da técnica bola de neve, obtendo-se um total de 320 respostas válidas, destas 143 pertencentes à geração X e 177 à geração Y.

Como resultado identificou-se uma relação positiva entre satisfação no trabalho e comprometimento organizacional e uma relação negativa desses construtos com a intenção de sair do emprego. A satisfação no trabalho mostrou-se como um antecedente mais forte do comprometimento organizacional e da intenção de sair do emprego para a geração X, e que o comprometimento organizacional é um antecedente mais forte da intenção de sair para a geração Y.

e. Satisfação no trabalho na Área da Saúde: Comparação de duas escalas de medida por meio de equações estruturais

Neste estudo, de Ferra e Lopes (2014), o propósito principal foi comparar duas escalas para mensuração da satisfação no trabalho, utilizando uma amostra de 969 nutricionistas brasileiros. A primeira escala, de Martins e Santos (2006) é largamente utilizada no Brasil, contém 45 itens para mensurar a satisfação, distribuídos em seis dimensões teóricas (satisfação com o suporte organizacional, satisfação com a utilidade social da organização e do trabalho, satisfação com relacionamento afetivo no trabalho, satisfação com o reconhecimento profissional, insatisfação com a inadequação da chefia e com falta de oportunidades e insatisfação com a sobrecarga de trabalho). A segunda, ainda não tinha sido utilizada no contexto nacional, foi desenvolvida por Lorber e Skela-Savic (2012) e se propõe a mensurar a satisfação com o trabalho por meio de 21 itens em quatro dimensões (relações de cooperação e interpessoal, desenvolvimento profissional, estilo de liderança, motivação e preocupação com o bem-estar da equipe).

Os questionários foram enviados pelo Conselho Regional de Nutrição da 3ª Região (SP/MS) para todos os seus associados por meio de um e-mail. Com isto, a amostra classificou-se como não probabilística por conveniência.

Os resultados apresentados pelos autores, indicaram que a escala de Lorber e Skela-Savic (2012) foi superior à sua concorrente, sendo muito mais simples e direta, contendo apenas 21 itens, menos da metade de itens da escala de Martins e Santos (2006). Ela também foi superior na questão da adequação fatorial de seus

itens, comprovada por meio de indicadores de ajuste mais robustos. Os resultados indicaram ainda maior validade externa e preditiva desta escala, pois esta foi capaz de explicar aproximadamente 40% da intenção de rotatividade dos respondentes. Do ponto de vista gerencial, este trabalho indicou a baixa satisfação com o trabalho declarada pelos nutricionistas.

f. Comprometimento organizacional e satisfação no trabalho: um estudo com funcionários públicos municipais

O artigo de Lizote, Verdinelli e Nascimento (2015), teve como propósito analisar a relação existente entre o comprometimento organizacional e a satisfação no trabalho nos funcionários das prefeituras municipais, buscando minorar a escassez de estudos sobre este tema no setor público brasileiro.

Para o desenvolvimento da pesquisa optou-se pela abordagem quantitativa. Obteve-se uma amostra representativa de 311 funcionários de 11 prefeituras (dez prefeituras das cidades que compõem atualmente a região AMFRI mais a prefeitura de Balneário Camboriú), por meio de um questionário de autopreenchimento. Relativo ao comprometimento usou-se o modelo de Meyer e Allen (1991), validado no Brasil por Medeiros e Enders (1998). O modelo avalia o constructo por três dimensões: afetiva, instrumental e normativa. Para a satisfação no trabalho empregou-se a escala de Siqueira (1995) que compreende cinco dimensões: satisfação com os colegas, com a chefia, com as promoções, com o salário e com a natureza do trabalho.

Pode-se concluir com a pesquisa, que o comprometimento na dimensão afetiva relaciona-se significativamente com a satisfação. Do mesmo modo, mas com uma relação negativa, a dimensão normativa do comprometimento também se relaciona com a satisfação, indicando que os funcionários mais comprometidos normativamente são os que estão menos satisfeitos. Quanto à dimensão instrumental não se verificou relacionamento com a satisfação, sendo interessante assinalar que isto pode se relacionar ao fato dos funcionários públicos terem estabilidade no emprego.

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

Almeida et al. (2015) em seu artigo objetivaram analisar as relações entre satisfação no trabalho e estresse ocupacional na perspectiva dos policiais militares do estado do Rio Grande do Sul. Levando em conta o fato da profissão de policial militar ser de alto risco, pois lidam constantemente com a violência, a brutalidade e a morte. Os autores, em seu estudo, abordaram a satisfação no trabalho como um vínculo afetivo do indivíduo com o seu trabalho e o estresse como sendo um processo ou o seu resultado, compreendendo desde as reações biológicas e psicológicas e as ações decorrentes para lidar com o estressor.

A pesquisa realizada foi 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).

Na análise dos dados identificou-se correlação negativa e estatisticamente significativa entre o estresse ocupacional e a satisfação no trabalho e suas dimensões, classificando tais relações como moderadas e negativas, isto demonstra que quanto maior o estresse ocupacional, menor a satisfação no trabalho, e vice-versa. Ou seja, policiais militares com baixa satisfação no trabalho apresentam alto nível de estresse ocupacional. E policiais militares com média satisfação no trabalho apresentam médio nível de estresse ocupacional. Percebendo-se assim, a necessidade de intervenções que promovam a satisfação dos trabalhadores e minimizem o estresse causado a partir de estressores da atividade laboral.

h. Traços de Personalidade e Satisfação no Trabalho como antecedentes de estilos de humor

O objetivo desta pesquisa, realizada por Andrade e Souza (2015), foi analisar as relações entre traços de personalidade e satisfação no trabalho em cada estilo de humor do indivíduo no ambiente de trabalho.

Para atingir o objetivo, foi feita uma pesquisa de natureza quantitativa com corte transversal e do tipo descritiva com dados primários. Os instrumentos

utilizados para o levantamento dos dados foram três questionários validados referentes ao humor, aos fatores de personalidade e a satisfação no trabalho. A partir do instrumento de coleta foram obtidas 728 respostas válidas. Tinha-se como requisito para a participação da pesquisa ser pessoa com experiência no mercado de trabalho. Dessa forma, agrupou-se indivíduos de diferentes organizações, representando uma diversidade de ambientes de trabalho.

Os resultados mostraram que o humor não é exclusivo de um perfil específico e que os traços de personalidade podem refletir formas diferentes de expressar o humor. O estudo mostrou ainda, que a satisfação no trabalho pode promover a expressão do estilo de humor auto promovedor e que indivíduos satisfeitos tendem a usar menos o estilo de humor agressivo no ambiente de trabalho. De modo geral, os resultados revelaram que o humor pode ser influenciado por características ambientais, pelo contexto em que a pessoa se situa, demonstrando que as diferenças nos estilos de humor dos indivíduos não são somente reflexos de características individuais.

i. Fico porque preciso: Entrincheiramento organizacional e satisfação no trabalho para empregados de uma empresa de energia brasileira

A pesquisa realizada por Meireles, Lemos e Balassiano (2015), teve como propósito 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. No artigo, os autores definem o entrincheiramento de acordo com Rodrigues e Bastos (2012), sendo este um conceito que visa avaliar o quanto um empregado sente-se “preso” à organização por necessidade.

Para o alcance dos objetivos propostos, optou-se pela realização de uma pesquisa de natureza quantitativa, cujos dados foram obtidos por meio de um levantamento do tipo *survey*. O questionário foi aplicado a 3010 empregados da empresa investigada, que se enquadravam no perfil da pesquisa: profissionais sem função de confiança que ocupavam cargos de engenheiro ou administrador. A aplicação a esses dois tipos de cargo teve como intenção avaliar se havia diferenças

no grau de entrincheiramento entre categorias profissionais ligadas às atividades-fim e atividades-meio.

Os resultados encontrados apontaram para uma correlação significativa e positiva, embora fraca, entre as variáveis entrincheiramento organizacional e satisfação no trabalho. Além disso, foi observado haver um baixo poder preditivo da satisfação no trabalho a partir do entrincheiramento organizacional, embora o senso comum aponte para o fato de que empregados mais entrincheirados tenderiam a estar mais insatisfeitos, os dados pareceram não corroborar essa hipótese. Observou-se também 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.

j. 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) objetivou analisar e comparar a satisfação no trabalho e o comprometimento organizacional de servidores públicos federais, incluindo professores e técnico-administrativos, e de empregados terceirizados da UNIRIO. Também foi avaliada a relação desses construtos com a intenção de deixar a organização.

A pesquisa possui caráter quantitativo e a população pesquisada abrange aproximadamente 2.100 profissionais, deste total, 297 participaram da pesquisa, sendo 115 docentes, 86 servidores técnico-administrativos e 96 terceirizados.

A partir da análise dos dados, a categoria que demonstrou maior índice de satisfação no trabalho foi a dos terceirizados, significativamente mais alta do que a dos servidores. Sobre o comprometimento, a categoria que demonstrou maior comprometimento afetivo foi a dos docentes, esse resultado pode ser decorrente do fato de que a universidade é um palco privilegiado para o exercício da vocação docente. Os técnicos-administrativos se mostraram significativamente menos comprometidos normativamente do que os demais. Quanto 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.

k. Liderança transformacional e satisfação no trabalho: Avaliando a influência de fatores situacionais e contextuais

Carneiro, Abelha e Cavazotte (2015) apresentam como objetivo central de seu estudo, investigar a relação entre liderança transformacional e satisfação no trabalho levando em conta aspectos contingenciais e situacionais do contexto onde se desenvolve a liderança, sobretudo aqueles relacionados a características dos seguidores e do trabalho. A liderança transformacional caracteriza-se como uma forma de liderança na qual líderes estabelecem relacionamentos positivos e altamente produtivos com os seguidores.

Para atingir ao objetivo proposto, foram coletados dados junto a 166 respondentes, de diferentes faixas etárias, gênero e formação, e que trabalham em organizações públicas e privadas.

Quanto aos resultados, observou-se que a idade, os estados afetivos positivo e negativo e a liderança transformacional estão associados positivamente com a satisfação no trabalho, tendo a liderança transformacional maior grau de influencia. Já a liderança transacional não apresentou associação significativa com a satisfação no trabalho na amostra estudada. Na análise considerando a influência de fatores situacionais específicos, os resultados indicaram que o modelo de liderança tem uma melhora expressiva em seu poder de explicação da satisfação no trabalho quando os participantes trabalham em empresas privadas. O resultado mais expressivo se deu na segmentação por gênero, com uma melhora substancial quando o participante é do sexo feminino. Assim, este estudo reforça a importância dos atributos transformacionais em líderes para as organizações contemporâneas a fim de promover atitudes positivas nas organizações.

l. Satisfação no trabalho e estresse ocupacional: Associações entre as variáveis pessoais e ocupacionais de Policiais Militares do RS

O artigo feito por de Almeida et al. (2015) teve por objetivo associar o nível de satisfação no trabalho e o nível de estresse ocupacional com os dados pessoais e ocupacionais dos policiais militares do estado do Rio Grande do Sul. O estudo caracteriza-se como uma pesquisa de natureza descritiva, de abordagem quantitativa e do tipo *survey*.

Realizou-se a pesquisa com policiais militares que fazem parte da Brigada Militar do estado do Rio Grande do Sul. A amostra foi constituída por 519 indivíduos que trabalham efetivamente em 97 municípios do estado. A escolha dos policiais militares foi realizada por meio de uma amostragem não probabilística por conveniência. Na análise dos dados, fez-se o teste do Qui-quadrado para testar a associação entre as variáveis.

Os resultados obtidos revelaram nível médio de satisfação no trabalho (79,38%). Além disso, 18,69% dos policiais demonstraram baixa satisfação no trabalho, grau significativo. Os resultados constataram ainda que os policiais militares pesquisados apresentam, em sua maioria (72,39%), nível médio de estresse ocupacional. A partir do teste do Qui-quadrado comprovou-se que as variáveis, tempo de atuação e faixa de renda, registraram mais associações significativas com os níveis de satisfação e de estresse que as demais. Identificou-se relação significativa destas duas variáveis com os níveis de satisfação no trabalho, satisfação com o salário, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho, satisfação com as promoções, e níveis de estresse ocupacional. Em contrapartida, a variável escolaridade foi a que menos registrou associações significativas, indicando pouca influencia nos níveis de satisfação e de estresse, interferindo apenas nas variáveis satisfação com o salário e satisfação com as promoções.

m. Simulação baseada em *System Dynamics* para análise de cenários envolvendo satisfação no trabalho e estresse ocupacional

A pesquisa de Almeida et al. (2016), objetivou apresentar o desenvolvimento e 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. A metodologia adotada para o desenvolvimento do modelo computacional consistiu-se em cinco etapas: levantamento exploratório em artigos científicos, dissertações e livros; desenvolvimento da solução; implementação computacional da solução; validação da solução; simulação de um experimento utilizando dois cenários. Para este estudo o modelo foi aplicado na perspectiva dos quartéis da Brigada Militar do Estado do Rio Grande do Sul.

Para o desenvolvimento do estudo foi considerado um período de 10 anos e para a execução dos cenários simulados foi utilizado o simulador Vensim (2012) da área de *system dynamics*.

Quanto aos resultados percebeu-se que aumentando em 50% ao longo de todo o período os níveis de satisfação com salários e satisfação com as promoções, identificou-se um aumento nos níveis gerais de satisfação no trabalho em 14,8% ao longo dos 10 períodos. Considerando haver um impacto positivo da satisfação para a redução dos níveis de estresse, percebeu-se diante da análise destas relações, que o aumento da satisfação em 14,8% ao longo dos 10 períodos realmente gerou uma redução nos níveis de estresse ocupacional. Assim, o estresse foi reduzido de uma média de 2,16 a um nível de 2,05. Por fim compreende-se que o modelo de simulação computacional testa os impactos das ações desenvolvidas pela área de recursos humanos para elevar os níveis de satisfação sobre os níveis de estresse ocupacional de seus colaboradores, sendo desta maneira válido.

n. O Impacto do capital psicológico e do suporte organizacional sobre a satisfação no trabalho

O estudo de Pires Junior; Sanematsu e Costa (2017) teve como propósito atender a seguinte pergunta: é possível determinar para qual das variáveis, Suporte Organizacional ou Capital Psicológico, as empresas devem direcionar seus esforços para obter maiores índices de satisfação no trabalho? Para tanto teve como objetivo comparar e analisar o impacto individual e combinado dos construtos percepção de suporte organizacional e capital psicológico na satisfação no trabalho.

Para atender ao objetivo proposto foi utilizada a abordagem quantitativa com ancoragem descritiva. A pesquisa foi realizada com 304 profissionais de empresas públicas e privadas, com escolaridade mínima equivalente ao nível médio, de ambos os gêneros e idades variadas, na cidade de São Paulo. O instrumento para coleta dos dados foi um questionário composto de três escalas: Satisfação no Trabalho, Percepção de Suporte Organizacional e Escala de Capital Psicológico.

Em relação aos resultados, o objetivo geral do estudo foi atingido, a resposta à pergunta de pesquisa é que para que as empresas obtenham maiores índices de satisfação no trabalho, estas devem direcionar mais esforços à percepção de suporte organizacional, pois, essa variável possui maior impacto sobre a satisfação

no trabalho do que o capital psicológico. O detalhamento dos resultados demonstra que percepção de suporte organizacional impacta mais fortemente a dimensão satisfação com as possibilidades de desenvolvimento profissional e com o relacionamento com os superiores hierárquicos. Já a variável capital psicológico, apresenta maior impacto com o trabalho em si e também com os superiores hierárquicos.

o. Clima organizacional, satisfação no trabalho e intenção de rotatividade em restaurantes *Fast Food*

Neste artigo, de Oliveira e Mendes (2017), o objetivo foi investigar as relações entre clima organizacional, satisfação no trabalho e intenção de rotatividade em restaurantes *fast food*, que segundo os autores é um ramo de atividade que usualmente enfrenta altas taxas de rotatividade. A pesquisa foi conduzida com 279 empregados de oito filiais – todas localizadas no estado do Rio de Janeiro – de uma rede de restaurantes *fast food* com abrangência nacional.

O estudo teve abordagem quantitativa e para a coleta de dados foi aplicado questionário em formato eletrônico. Os autores propuseram duas hipóteses para o estudo, sendo H_1 : o clima organizacional está positivamente relacionado à satisfação no trabalho; e H_2 : a satisfação no trabalho está negativamente relacionada à intenção de rotatividade.

A análise dos dados confirmou a H_1 , indicando que quanto melhor a percepção em relação ao clima organizacional maior a satisfação no trabalho dos empregados. Ressaltou-se ainda que a variável gênero se mostrou significativa, indicando que as mulheres tendem a fazer uma avaliação mais positiva de seu trabalho. A análise dos coeficientes de regressão apontaram que os empregados que ocupam cargos de gestão são menos propensos a deixar a organização do que os demais empregados. O coeficiente de regressão da satisfação no trabalho foi negativo e significativo, confirmando a H_2 . Em resumo, os resultados mostraram que o clima organizacional influencia positivamente a satisfação no trabalho e que a satisfação no trabalho influencia negativamente a intenção de rotatividade.

p. Satisfação no trabalho e o valor aos acionistas

Rocha, Galdi e Fortunato (2017) buscaram por meio deste estudo, investigar a relação entre satisfação no trabalho e o valor das ações das empresas brasileiras seguindo a Teoria Comportamental da Administração e Hipótese do Mercado Eficiente. Pois para os autores, se a satisfação do empregado resulta em maior produtividade, sendo essa uma informação acessada pelo mercado, é esperado que o retorno das ações das empresas que proporcionam um ambiente de trabalho satisfatório tenda a ser anormal, criando assim valor para o acionista.

As empresas que compõem a amostra foram coletadas na publicação do Guia Você SA/Exame, dos anos de 2006 a 2012 – Melhores Empresas, que avalia e ranqueia as 150 melhores empresas para trabalhar no Brasil. Entre essas empresas, foram selecionadas para compor a carteira, empresas de capital aberto com ações negociadas na Bovespa, que possuíam retornos disponíveis no período analisado, totalizando 119 empresas selecionadas.

Nos resultados, os autores abordam que apesar dos resultados confirmarem as hipóteses da Teoria Comportamental da Administração e Hipótese do Mercado Eficiente, ou seja, a satisfação no trabalho apresenta relação positiva com os retornos das ações, os modelos apresentaram fragilidades, pois podem existir outras variáveis de satisfação no trabalho, que levam à maior produtividade e conseqüentemente maior valor ao acionista, que não sejam aquelas comumente avaliadas pelo ranking das Melhores Empresas para trabalhar. Por fim, a diferença no nível de satisfação dos empregados no mercado brasileiro ainda não é suficiente para diferenciar empresas que geram maiores ou menores retornos.

q. A Relação entre a discriminação percebida e a satisfação no trabalho: um estudo com funcionários LGBT

O estudo foi realizado por Lepaus (2017) e teve por objetivo verificar a relação entre a discriminação percebida e a satisfação no trabalho dos funcionários LGBT. Não obstante o objetivo geral, este trabalho ainda tem como objetivo específico, avaliar os níveis de discriminação percebida entre diferentes categorias.

Para compor a população da pesquisa considerou-se os profissionais LGBT que atuam no mercado de trabalho. Optou-se pela aplicação do questionário

utilizando uma ferramenta *on-line*. A coleta de dados foi realizada por meio da técnica bola de neve, na qual os participantes iniciais indicam novos participantes. Dos 73 indivíduos e organizações para os quais o *link* da pesquisa foi enviado, houve um retorno de 176 questionários. Para a mensuração da discriminação percebida no local de trabalho, foi utilizado o questionário estruturado e validado por James, Lovato e Cropanzano (1994) e para avaliar a satisfação no trabalho, foi utilizado a Escala de Satisfação no Trabalho de Siqueira (2008).

A partir da análise dos resultados, foi possível identificar que os funcionários LGBT que percebem discriminação no local de trabalho estão mais propensos a relatar menores níveis de satisfação no trabalho. O tratamento desrespeitoso com esses funcionários, levam à criação de um ambiente desagradável e, assim, a um impacto na satisfação com a chefia, os colegas, o salário, a natureza do trabalho e as promoções. Também foi possível identificar que os funcionários LGBT femininos, não brancos e de instituições públicas percebem maiores níveis de discriminação, quando comparados aos funcionários masculinos, brancos e de instituições privadas.

r. Influência da cultura organizacional mediada pelo assédio moral na satisfação no trabalho

O estudo de Castro et al. (2017) investigou a relação entre os tipos de cultura organizacional e seus efeitos sobre o assédio moral e a satisfação de trabalhadores. Analisou também a relação entre assédio moral e satisfação e a influência do assédio moral mediando a relação entre cultura organizacional e satisfação no trabalho.

O estudo tem abordagem quantitativa e descritiva com aplicação de questionário *on-line* a trabalhadores de diversos segmentos empresariais em empresas das cidades de Salvador e Feira de Santana, no estado da Bahia. Foram coletados 912 questionários respondidos. O questionário aplicado era composto por três escalas para mensurar cultura organizacional, satisfação e assédio moral.

Os resultados relativos aos tipos de cultura organizacional e seus efeitos sobre o assédio moral indicaram que as culturas adhocráticas e clã tendem a reduzir a presença do assédio moral em seu contexto. Enquanto a cultura mercado revelou que sua presença favorece o aparecimento do assédio moral e a cultura hierárquica

não apresentou significância estatística. Quanto à relação entre cultura organizacional e satisfação, os resultados demonstram ser a cultura organizacional preditora da satisfação. Contudo, os achados permitem inferir que o efeito do assédio moral sobre o comportamento dos indivíduos e mais precisamente sobre a satisfação parece mais intenso do que a cultura organizacional pode inibir. Isto quer dizer que, mesmo em uma cultura que por suas características inibiria o assédio moral, ela não só não consegue eliminar tais práticas, como essas práticas podem afetar a relação desta cultura com outras dimensões da organização, que acabaria por afetar a satisfação dos indivíduos.

s. Análise conjunta dos artigos

No Quadro 1 a seguir estão apresentadas as sínteses dos artigos vistos anteriormente, com seu ano de publicação e autor(es), objetivo e seus resultados, com o intuito de promover uma melhor visualização e entendimento.

Quadro 1 - Síntese dos artigos relacionados à satisfação no trabalho

Ano	Autor	Objetivo	Resultados
2010	BRITO; REYES JR; RIBAS.	Identificar possíveis relações entre a satisfação no trabalho e a síndrome de burnout em profissionais urbanos.	Identificou-se que os principais elementos que impactam na satisfação são o envolvimento pessoal no trabalho e a despersonalização. Quanto maior o envolvimento pessoal no trabalho e menores os níveis de despersonalização e esgotamento emocional, maiores são os níveis de satisfação com a organização e com o trabalho e menor a tendência de se ter profissionais céticos e avessos a colaboração.
2012	VESCO; POPIK; BEUREN.	Investigar a relação da percepção de justiça organizacional com a avaliação de desempenho e satisfação no trabalho dos colaboradores remunerados com sistema de recompensa.	Os resultados mostram que a percepção da avaliação de desempenho e distribuição de salários/lucros está associada à satisfação no trabalho e que a percepção da justiça organizacional, nas suas três dimensões, em relação a avaliação de desempenho pode melhorar a satisfação no trabalho.
2013	MARQUES; BORGES; REIS.	Compreender as relações entre mudança organizacional, fatores de resistência e implicações na qualidade de vida e satisfação no trabalho.	Os resultados indicam que os servidores que avaliam as mudanças de forma positiva e não resistem a elas tendem a avaliar sua qualidade de vida no trabalho como mais satisfatória.

Ano	Autor	Objetivo	Resultados
2014	CAPPI; ARAUJO.	Analisar se há diferenças entre as gerações X e Y quanto ao grau com que os antecedentes satisfação no trabalho e comprometimento organizacional precedem a intenção de sair do emprego.	Identificou-se uma relação positiva entre satisfação no trabalho e comprometimento organizacional e uma relação negativa desses construtos com a intenção de sair do emprego. A satisfação no trabalho mostrou-se como um antecedente mais forte do comprometimento organizacional e da intenção de sair do emprego para a geração X. Para a geração Y o comprometimento organizacional é um antecedente mais forte da intenção de sair.
2014	FERRA; LOPES.	Comparar duas escalas para mensuração da satisfação no trabalho.	Os resultados apontam para a superioridade psicométrica da escala de Lorber e Stela-Savic (2012), em relação à de Martins e Santos (2006), além de indicar maior validade externa e preditiva, pois esta foi capaz de explicar aproximadamente 40% da intenção de turnover dos respondentes.
2015	LIZOTE; VERDINELLI; NASCIMENTO.	Analisar a relação existente entre o comprometimento organizacional e a satisfação no trabalho nos funcionários das prefeituras municipais.	O comprometimento na dimensão afetiva relaciona-se significativamente com a satisfação. Já a dimensão normativa se relaciona de forma negativa com a satisfação, indicando que os funcionários mais comprometidos normativamente são os que estão menos satisfeitos. Quanto à dimensão instrumental não se verificou relacionamento com a satisfação.
2015	ALMEIDA et al.	Analisar as relações entre satisfação no trabalho e estresse ocupacional na perspectiva dos policiais militares do estado do Rio Grande do Sul.	Identificou-se correlação negativa e estatisticamente significativa entre o estresse ocupacional e a satisfação no trabalho e suas dimensões, classificando tais relações como moderadas e negativas, demonstrando que quanto maior o estresse ocupacional, menor a satisfação no trabalho, e vice-versa.
2015	ANDRADE; SOUZA.	Analisar as relações entre os traços de personalidade e a satisfação no trabalho em cada estilo de humor do indivíduo no ambiente de trabalho.	Os resultados mostram que os traços de personalidade podem refletir formas diferentes de expressar o humor, que a satisfação no trabalho pode promover a expressão do estilo de humor auto promovedor e que funcionários satisfeitos tendem a usar menos o estilo de humor agressivo.
2015	MEIRELES; LEMONS; BALASSIANO.	Investigar a existência de correlação entre as variáveis entrincheiramento organizacional e satisfação no trabalho para empregados de uma empresa do setor de energia, e identificar se haveria diferenciação quando observados diferentes tipos de agrupamentos em função de seu perfil demográfico.	Os resultados encontrados apontaram para uma correlação significativa e positiva, embora fraca, entre as variáveis entrincheiramento organizacional e satisfação no trabalho. Observou-se uma diferença no comportamento dos fatores que integram o entrincheiramento organizacional dos empregados em função do gênero e do cargo no qual eles se enquadravam.

Ano	Autor	Objetivo	Resultados
2015	OLIVEIRA; COSTA.	Analisar a satisfação no trabalho e o comprometimento organizacional de servidores públicos da UNIRIO e avaliar a relação desses construtos com a intenção de deixar a organização.	A satisfação dos terceirizados é significativamente mais alta do que a dos servidores. Os docentes apresentaram o mais alto nível de comprometimento afetivo. Os técnico-administrativos são menos comprometidos normativamente do que os demais. A intenção de deixar a UNIRIO foi baixa em todas as categorias, cabendo destacar que os terceirizados são os menos propensos a despeito de sua estabilidade.
2015	CARNEIRO; ABELHA; CAVAZOTTE.	Investigar a influência de aspectos do contexto organizacional e pessoal do indivíduo sobre a relação entre a liderança transformacional e a satisfação no trabalho.	A liderança transformacional, o estado afetivo positivo e negativo no trabalho e a idade do seguidor estão associados positivamente à satisfação no trabalho e essas relações são impactadas por aspectos situacionais e do contexto de trabalho.
2015	ALMEIDA et al.	Associar o nível de satisfação no trabalho e o nível de estresse ocupacional com os dados pessoais e ocupacionais dos policiais militares do Estado do Rio Grande do Sul.	As variáveis tempo de atuação e faixa de renda, registraram mais associações com os níveis de satisfação e de estresse. A variável escolaridade foi a que menos registrou associações significativas, interferindo apenas nas variáveis satisfação com o salário e satisfação com as promoções.
2016	ALMEIDA et al.	Apresentar o desenvolvimento e 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.	Percebeu-se diante da análise das relações que o aumento da satisfação realmente gera redução nos níveis de estresse ocupacional e que o modelo de simulação computacional é válido.
2017	PIRES JR; SANEMATSU; COSTA.	Comparar e analisar o impacto individual e combinado dos construtos percepção de suporte organizacional e capital psicológico na satisfação no trabalho.	A percepção de suporte organizacional impacta mais fortemente a dimensão satisfação com as possibilidades de desenvolvimento profissional e com o relacionamento com superiores hierárquicos. Já o capital psicológico, apresenta maior impacto com o trabalho em si e também com os superiores hierárquicos.
2017	OLIVEIRA; MENDES.	Investigar as relações entre clima organizacional, satisfação no trabalho e intenção de rotatividade em restaurantes fast food.	Os resultados mostraram que o clima organizacional influencia positivamente a satisfação no trabalho e que a satisfação no trabalho influencia negativamente a intenção de rotatividade. Ressaltou-se ainda que a variável gênero se mostrou significativa, indicando que as mulheres tendem a fazer uma avaliação mais positiva de seu trabalho.
2017	ROCHA; GALDI; FOTUNATO.	Investigar a relação entre satisfação no trabalho e o valor das ações das empresas brasileiras seguindo a Teoria Comportamental da Administração e Hipótese do Mercado Eficiente.	A satisfação no trabalho apresenta relação positiva com os retornos das ações, confirmando as hipóteses da teoria comportamental da administração e hipótese do mercado eficiente, porém os modelos apresentam fragilidades, pois podem existir outras variáveis de satisfação que levam à maior produtividade e consequentemente maior valor ao acionista, mas que não são capturadas pelas pesquisas nas empresas.

Ano	Autor	Objetivo	Resultados
2017	LEPAUS	Verificar a relação entre a discriminação percebida e a satisfação no trabalho dos funcionários LGBT.	Identificou-se que funcionários LGBT que percebem discriminação no local de trabalho relatam menores níveis de satisfação no trabalho e que funcionários LGBT femininos, não brancos e de instituições públicas percebem maiores níveis de discriminação, quando comparados aos funcionários LGBT masculinos, brancos e de instituições privadas.
2017	CASTRO et al.	Investigar a relação entre os tipos de cultura organizacional e seus efeitos sobre o assédio moral e a satisfação de trabalhadores.	O efeito do assédio moral sobre o comportamento dos indivíduos e mais precisamente sobre a satisfação parece mais intenso do que a cultura organizacional pode inibir. Isto quer dizer que, mesmo em uma cultura que por suas características inibiria o assédio moral, ela não só não consegue eliminar tais práticas, como estas podem afetar a relação desta cultura com outras dimensões da organização, que acabaria por afetar a satisfação dos indivíduos.

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

A partir de uma análise dos artigos descritos anteriormente, é possível identificar que a satisfação no trabalho é um tema que vem sendo abordado das mais variadas formas e nos mais diversos contextos, sendo relacionado a muitas variáveis como: justiça organizacional, qualidade de vida, comprometimento organizacional, síndrome de *Burnout*, entrincheiramento organizacional, estresse ocupacional, intenção de rotatividade, assédio moral, entre outras. Isso revela a variedade de fatores que podem estar associados a satisfação no trabalho e a importância de compreender esse tema.

Considerando os artigos apresentados, constatou-se que os assuntos mais pesquisados associados à satisfação no trabalho, nos últimos anos (2010 a 2017), são o comprometimento organizacional e o estresse ocupacional, sendo que foram encontrados três artigos abordando a satisfação no trabalho com o comprometimento organizacional e outros três relacionando a satisfação no trabalho com o estresse ocupacional, já os demais artigos publicados neste período relacionam a satisfação com outras variáveis.

2.3.2 Estudos sobre a satisfação no trabalho em instituições financeiras

Aqui serão apresentados estudos sobre satisfação no trabalho, localizados no Google Acadêmico, que foram selecionados pela autora, por terem sido realizados

em instituições financeiras e utilizarem como instrumento de pesquisa a Escala de Satisfação no Trabalho (EST) de Siquera (2008), possuindo assim maior ligação com o tema estudado. Os cinco estudos selecionados serão apresentados em ordem cronológica. Ao final encontra-se uma análise conjunta destes estudos.

a. Satisfação no Trabalho: Foco na Agência Estilo Congresso Nacional do Banco do Brasil

O trabalho de Castro (2011) objetivou fazer um estudo na agência Estilo Congresso Nacional do Banco do Brasil visando levantar e quantificar o nível de satisfação de seus funcionários.

Para atender a tais objetivos utilizou-se de uma metodologia quantitativa e descritiva. A população da pesquisa envolveu o total de 20 funcionários da Agência, caracterizando-se como censo. Quanto ao instrumento de coleta dos dados utilizou-se a Escala de Satisfação no Trabalho (EST) no formato de questionário com escala de respostas de 7 pontos.

Os resultados encontrados apontaram que os níveis de insatisfação se relacionam com questões de remuneração, promoção e supervisão e os de satisfação com os colegas e o trabalho e seus desafios. Contatou-se ainda que há uma mobilização de todos os funcionários da agência no sentido de buscar um equilíbrio de forças e tarefas que busquem maximizar os aspectos positivos e minimizar os negativos.

b. Satisfação no trabalho de profissionais bancários em agências de uma instituição financeira de economia mista

Esta pesquisa, de Correa (2016), teve como objetivo identificar o nível de satisfação no trabalho de profissionais de agências de um banco de economia mista e sua relação com os fatores do perfil socioprofissional. Trata-se de um estudo exploratório, transversal e de abordagem quantitativa.

A população da pesquisa correspondeu a 208 trabalhadores de 38 agências de um banco de economia mista localizado em uma cidade no interior do estado de São Paulo. Para a coleta de dados utilizou-se um questionário com dados

demográficos e socioprofissionais, seguido pela aplicação da Escala de Satisfação no Trabalho.

Os resultados mostram satisfação somente para a dimensão “satisfação com os colegas”, houve insatisfação dos participantes nas dimensões “satisfação com as promoções” e “satisfação com o salário” e indiferença com as outras duas dimensões. Ao analisar a relação com o perfil socioprofissional, identificou-se que em relação as promoções há insatisfação independente do cargo exercido, da carga horária de trabalho e do tempo no cargo atual. Já em relação ao salário, os trabalhadores apresentam-se insatisfeitos, independente do cargo exercido, da carga horária de trabalho e do tempo na instituição.

c. Satisfação no trabalho: um estudo na agência da Caixa Econômica Federal de Cícero Dantas-BA

Neste estudo, de Paixão e Barbosa (2016), o objetivo foi analisar o nível de satisfação no trabalho dos funcionários de uma agência da Caixa Econômica Federal no Estado da Bahia. A população do estudo foi composta dos empregados efetivos da agência, selecionados por conveniência.

Trata-se de um estudo de caso com análise qualitativa e quantitativa de dados. O instrumento utilizado para coleta de dados foi o questionário da Escala de satisfação no trabalho (EST) em sua versão completa de 25 itens e entrevistas semiestruturadas.

Os resultados apontaram que os trabalhadores da agência pesquisada estão satisfeitos quanto a satisfação geral no trabalho. Os dados apresentados pela EST revelaram que a dimensão que obteve o maior índice de satisfação foi a dimensão “satisfação com os colegas” seguido da “satisfação com a chefia” e a dimensão que obteve o menor índice foi a dimensão “satisfação com a natureza do trabalho”. A entrevista revela que os participantes sentem elevada satisfação com os colegas de trabalho, por outro lado, os participantes revelaram críticas quanto às condições de trabalho e quantidade de funcionários insuficiente.

d. Satisfação no ambiente de trabalho em uma instituição financeira privada localizada em Fortaleza sob a ótica dos operadores de caixas

Esta pesquisa de Carvalho, Santos e Alencar (2017), teve como objetivo geral analisar a satisfação no ambiente de trabalho dos operadores de caixa de uma instituição financeira privada de Fortaleza. A população da pesquisa envolve 8 operadores de caixa da instituição financeira em estudo, selecionados por acessibilidade em uma amostra não probabilística.

A metodologia utilizada consiste em uma pesquisa exploratória e descritiva de cunho bibliográfico e estudo de caso a partir Escala de Satisfação no Trabalho de Siqueira (2008).

Os resultados apontaram boa satisfação quanto aos salários, promoções e chefia, e satisfação média acerca da natureza do trabalho e do relacionamento com os colegas. Conclui-se que é preciso melhorar a dinâmica de relacionamento dos funcionários, bem como melhorias com o trabalho e com a chefia para que a satisfação aumente.

e. Análise da satisfação no trabalho: Um estudo na Cooperativa de Crédito Cresol

Este estudo, de Bitencurt e Rockenbach (2017), teve por objetivo analisar a percepção dos colaboradores da Cooperativa de Crédito Cresol, nas unidades de Santa Rosa, Santo Cristo, Tuparendi, Tucunduva, Três de Maio e Cândido Godói, a respeito do nível de satisfação no trabalho, referente às dimensões de colegas, chefia, salário, natureza do trabalho e promoções, e elaborar um plano de ação com o intuito de melhorar os aspectos investigados.

A pesquisa foi classificada como quantitativa e qualitativa com abordagem exploratória e descritiva. Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa foi classificada como bibliográfica, documental e de levantamento. A população da pesquisa foi composta por um total de 50 colaboradores.

Quanto aos resultados predominou a satisfação, pois obteve-se como resultado 3 dimensões com média de satisfação, sendo elas: colegas de trabalho, chefia e natureza do trabalho. E as dimensões de salário e promoções ficaram como indiferença. Ressaltou-se que mesmo havendo indiferença na dimensão de salário,

quando os colaboradores foram questionados sobre o que gera maior satisfação no trabalho uma das respostas com maior percentual foi o salário.

f. Análise conjunta dos artigos

No Quadro 2 a seguir estão apresentadas as sínteses dos artigos vistos anteriormente, com seu ano de publicação e autor(es), objetivo e seus resultados, com o propósito de facilitar a visualização e o entendimento.

Quadro 2 - Síntese dos estudos sobre a satisfação no trabalho em instituições financeiras

Ano	Autor	Objetivo	Resultados
2011	CASTRO	Fazer um estudo na agência Estilo Congresso Nacional do Banco do Brasil visando levantar o nível de satisfação de seus funcionários	Identificou-se que os níveis de insatisfação se relacionam com as questões associadas a remuneração, promoção e supervisão e os níveis de satisfação com os colegas e o trabalho e seus desafios.
2016	CORREA	Identificar o nível de satisfação no trabalho de profissionais de agências de um banco de economia mista e sua relação com os fatores do perfil socioprofissional.	Os resultados mostram satisfação com a dimensão “satisfação com os colegas”, insatisfação nas dimensões “satisfação com as promoções” e “satisfação com o salário” e indiferença com as outras duas dimensões. Ao analisar a relação com o perfil socioprofissional, identificou-se que em relação as promoções e ao salário há insatisfação independente do cargo exercido, da carga horária de trabalho e do tempo no cargo atual.
2016	PAIXÃO; BARBOSA	Analisar o nível de satisfação no trabalho dos funcionários de uma agência da Caixa Econômica Federal no Estado da Bahia.	Os resultados revelaram que a dimensão com maior índice de satisfação foi a dimensão “satisfação com os colegas” seguido da “satisfação com a chefia” e a dimensão que obteve o menor índice foi a dimensão “satisfação com a natureza do trabalho” com nível de indiferença, assim como o salário e promoções.
2017	CARVALHO; SANTOS; ALENCAR	Analisar a satisfação no ambiente de trabalho dos operadores de caixa de uma instituição financeira privada de Fortaleza.	Os resultados apontaram boa satisfação quanto aos salários, promoções e chefia, e satisfação média (indiferença) acerca da natureza do trabalho e do relacionamento com os colegas.
2017	BITENCURT; ROCKENBACH	Analisar a percepção da satisfação no trabalho dos colaboradores de sete unidades da Cooperativa de Crédito Cresol do noroeste do Rio Grande Sul.	Como resultados predominou a satisfação, pois obteve-se média de satisfação com as dimensões: colegas de trabalho, chefia e natureza do trabalho. As dimensões salário e promoções ficaram com nível de indiferença.

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

A partir de uma análise dos artigos apresentados, é possível identificar que a dimensão que apresentou maiores níveis de satisfação entre as instituições financeiras pesquisadas é a “satisfação com os colegas de trabalho”. As dimensões “satisfação com a chefia” e “satisfação com a natureza do trabalho” apresentam níveis que variam entre a indiferença a satisfação. Enquanto as dimensões “satisfação com o salário” e “satisfação com as promoções” encontram-se com níveis que variam entre indiferença e a insatisfação.

3 METODOLOGIA

Neste capítulo, apresenta-se a metodologia utilizada para a realização da pesquisa e atendimento a seus objetivos. Dessa forma, é apresentada a classificação da pesquisa, a definição do público-alvo, o instrumento de coleta de dados e a maneira como os dados foram analisados após a coleta.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

O presente estudo se utiliza de uma abordagem quantitativa, a qual é definida por Malhotra (2012) como uma metodologia de pesquisa que procura quantificar os dados coletados e na maioria das vezes aplica alguma forma de análise estatística. Segundo Rodrigues (2007), por meio da pesquisa quantitativa traduz-se em números as opiniões e informações de determinado grupo em estudo, para que estas possam ser classificadas e analisadas utilizando técnicas estatísticas.

Quanto a classificação da pesquisa, esta classifica-se como descritiva, a qual Malhotra (2012, p.61) define como um “tipo de pesquisa conclusiva que tem como principal objetivo a descrição de algo”, conforme Mattar (2005) este tipo de pesquisa visa descrever as características de grupos, estimar a quantidade de elementos numa população específica que tenham determinadas características e verificar a existência de relação entre estas variáveis. De acordo com Gil (2008) uma das características mais importantes das pesquisas descritivas é a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados. Para Sampieri, Collado e Lucio (2013) estudos descritivos buscam especificar propriedades, características e traços importantes do grupo ou fenômeno a ser analisado. Dessa maneira, o estudo classifica-se como descritivo, tendo o intuito de descrever as características da população-alvo.

3.2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO-ALVO DO ESTUDO

A população-alvo deste estudo são os funcionários não terceirizados das instituições financeiras do município de Cerro Largo-RS. Onde existem seis instituições financeiras, destas, quatro são instituições financeiras bancárias (Banco do Brasil, Banrisul, Bradesco e Caixa Econômica Federal) e duas são instituições financeiras cooperativas (Sicredi e Cresol).

O estudo foi realizado com os funcionários de cinco destas instituições financeiras (Banco do Brasil, Bradesco, Banrisul, Sicredi e Cresol) por conveniência, utilizando-se da técnica de amostragem não probabilística, que segundo Mattar (2005, p.271) é “aquela em que a seleção dos elementos da população para compor a amostra depende, ao menos em parte, do julgamento do pesquisador ou do entrevistador no campo.” De acordo com Gil (2008), na amostragem por conveniência o pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam representar o universo.

As instituições em que foram aplicados os questionários possuem em conjunto 65 funcionários que tratam dos serviços financeiros, não considerando para a realização da pesquisa os funcionários terceirizados, sendo 10 funcionários do Banco do Brasil, 7 do Bradesco, 21 do Banrisul, 19 da Sicredi e 8 da Cresol. Do total de 65 funcionários 46 participaram da pesquisa.

3.3 PLANO E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento utilizado para levantamento dos dados foi questionário, definido por Malhotra (2012, p.243) como uma “técnica estruturada para coleta de dados que consiste em uma série de perguntas, escritas ou orais, que um entrevistado deve responder.”. Para Gil (2008) questionário é uma técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas as pessoas com o propósito de obter informações sobre alguns aspectos como conhecimentos, sentimentos, valores, interesses, expectativas e aspirações.

O questionário utilizado nesta pesquisa (Apêndice A) foi elaborado através 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 o nível de contentamento do trabalhador frente a cinco dimensões do seu trabalho, sendo estas, satisfação com o salário, com os colegas, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções (SIQUEIRA, 2008).

Quanto à estrutura, o questionário foi dividido em dois blocos. O primeiro composto por vinte e cinco questões voltadas a satisfação no trabalho frente as cinco dimensões propostas por Siqueira, cujas respostas foram dadas por meio de uma escala de 7 pontos, considerando 1 = totalmente insatisfeito; 2 = muito insatisfeito; 3 = insatisfeito; 4 = indiferente; 5 = satisfeito; 6 = muito satisfeito; 7 =

totalmente satisfeito. E o segundo bloco constituído por cinco perguntas referentes ao perfil do respondente, como sexo, idade, escolaridade, tempo de atuação na empresa e cargo. O Quadro 2 a seguir, apresenta as dimensões, suas definições e itens da escala EST.

Quadro 3 - Dimensões, definições e itens da Escala de Satisfação no Trabalho

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: Adaptado de Siqueira (2008).

Quanto à coleta dos dados, os questionários foram aplicados aos funcionários das instituições financeiras no seu ambiente de trabalho, mediante agendamento prévio com os gestores e funcionários de cada instituição, em espaço reservado e sem a presença do pesquisador, procurando evitar qualquer tipo de constrangimento no momento de responder as questões. Os funcionários tiveram total autonomia para optarem em participar ou não da pesquisa. Os dados foram coletados após a submissão e à aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa – CEP/UFFS.

3.4 PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS

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

médios. O cálculo de cada escore médio é obtido somando-se os valores assinalados pelos respondentes em cada um dos itens que integra cada dimensão e, a seguir, dividindo este valor pelo número de itens da dimensão. Assim, a soma sempre será dividida por cinco e o resultado deverá ficar entre 1 e 7 (SIQUEIRA, 2008).

Segundo Siqueira (2008), para a interpretação dos resultados, deve-se considerar que quanto maior for o valor do escore médio, maior será o grau de contentamento ou satisfação do funcionário com aquela dimensão de seu trabalho. Assim, valores entre 5 e 7 tendem a indicar satisfação. Valores entre 1 e 3,9 tendem a sinalizar insatisfação. Já os valores entre 4 e 4,9 informam um estado de indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito.

3.5 ÉTICA NA PESQUISA

Para atender aos requisitos de ética na pesquisa, o presente trabalho foi submetido ao Comitê de Ética da Universidade Federal da Fronteira Sul, onde a pesquisa foi avaliada, com o intuito de não vir a 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 poderia trazer aos respondentes. Dessa forma, os convidados tiveram autonomia para participar ou não da pesquisa, sem nenhuma forma de penalização pela escolha. Além disso, as instituições onde foram coletados os dados da pesquisa assinaram uma Declaração de Ciência e Concordância com o desenvolvimento da pesquisa nos termos propostos. Após a finalização da pesquisa foi enviado às instituições participantes e aos respondentes uma devolutiva dos resultados obtidos, através de e-mail.

O trabalho foi aprovado cumprindo todos os requisitos estabelecidos, pelo número do CAAE 92025918.5.0000.5564, não existindo impedimentos éticos à realização da pesquisa.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

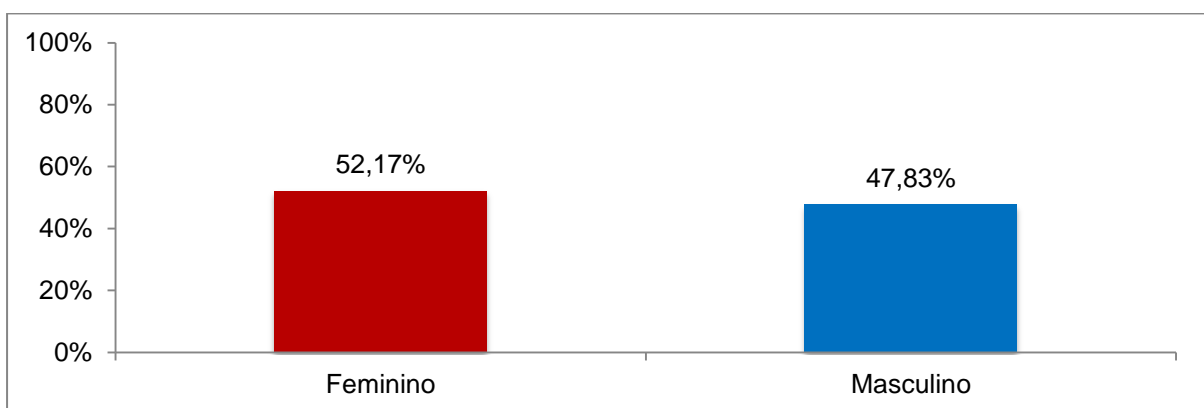
O planejamento amostral adotado envolveu os funcionários das instituições financeiras do município de Cerro Largo-RS, onde do total de sessenta e cinco funcionários das cinco instituições financeiras participantes, quarenta e seis colaboraram com a pesquisa, alcançando-se um total de 70,77% de participação.

Após a coleta dos dados os mesmos foram tabulados em planilhas do LibreOffice Calc, onde calculou-se o desvio padrão e a média aritmética simples para cada item de cada dimensão, obtendo-se os escores médios de cada item e dimensão, o que possibilita identificar, de acordo com Siqueira (2008), o nível de satisfação no trabalho dos funcionários.

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

Nesta sessão será apresentado, por meio de gráficos, o perfil dos respondentes desta pesquisa. As Figuras de 1 a 5 representam a distribuição do total de participantes quanto as variáveis gênero, idade, escolaridade, tempo de atuação na empresa e cargo, não fazendo distinção entre as instituições participantes para fins de atendimento aos requisitos éticos.

Figura 1 - Gênero

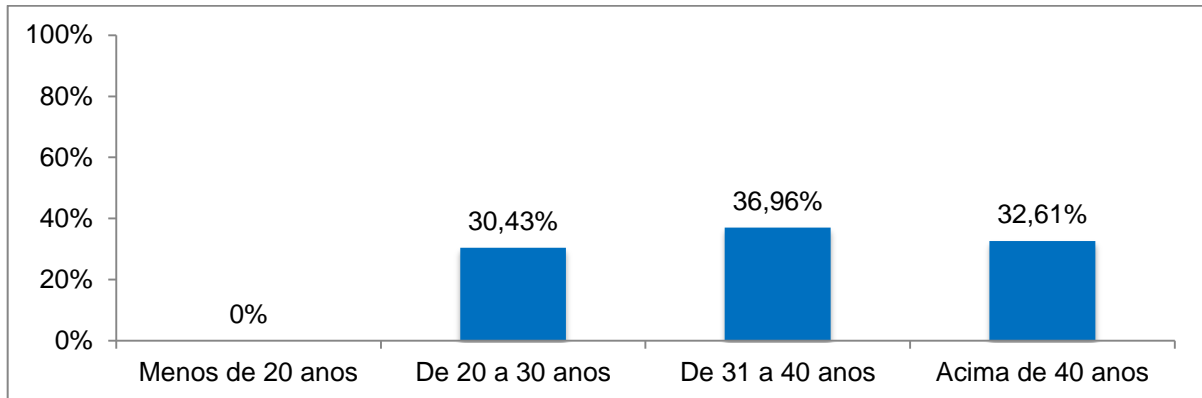


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

De acordo com a Figura 1, a qual diz respeito ao gênero dos participantes, percebe-se que em relação ao total de 46 respondentes, 52,17% são do sexo feminino e 47,83% são do sexo masculino, uma diferença de apenas de 4,34%,

podendo-se perceber certo equilíbrio entre os gêneros trabalhando neste setor no município de Cerro Largo-RS.

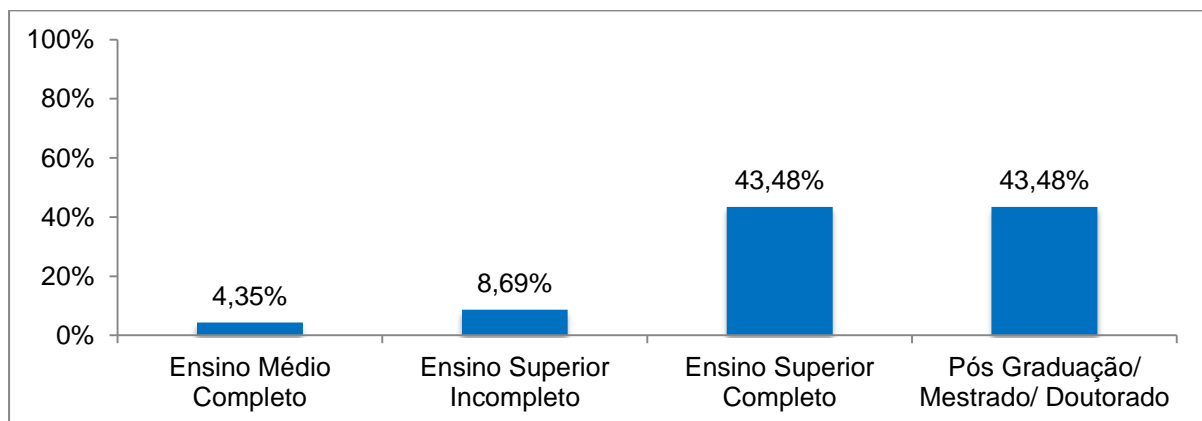
Figura 2 - Idade



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A Figura 2 representa a distribuição dos respondentes quanto à idade, onde do total de 46 participantes 30,43% tem de 20 a 30 anos, 36,96% dos respondentes possuem de 31 a 40 anos e 32,61% tem acima de 40 anos. Observa-se que não foram constatados respondentes com menos de 20 anos de idade, porém entre as demais faixas etárias a distribuição se dá de forma análoga.

Figura 3 - Escolaridade

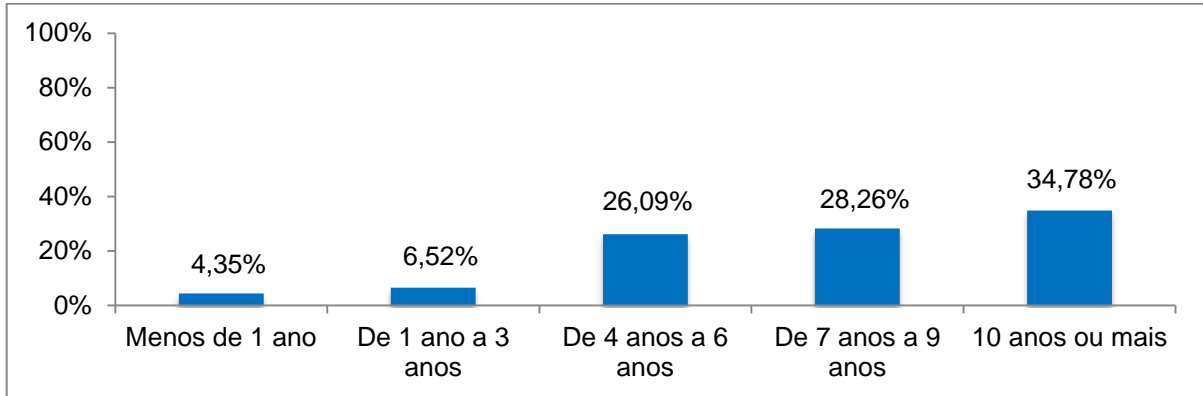


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Em relação ao grau de escolaridade observa-se, na Figura 3, que 86,96% dos funcionários das instituições financeiras de Cerro Largo-RS possuem o ensino superior completo, e que destes, 43,48% já possuem pós graduação, mestrado e/ou

doutorado. Percebe-se ainda que apenas 8,60% dos funcionários estão com o ensino superior incompleto e 4,35% possuem apenas o ensino médio completo.

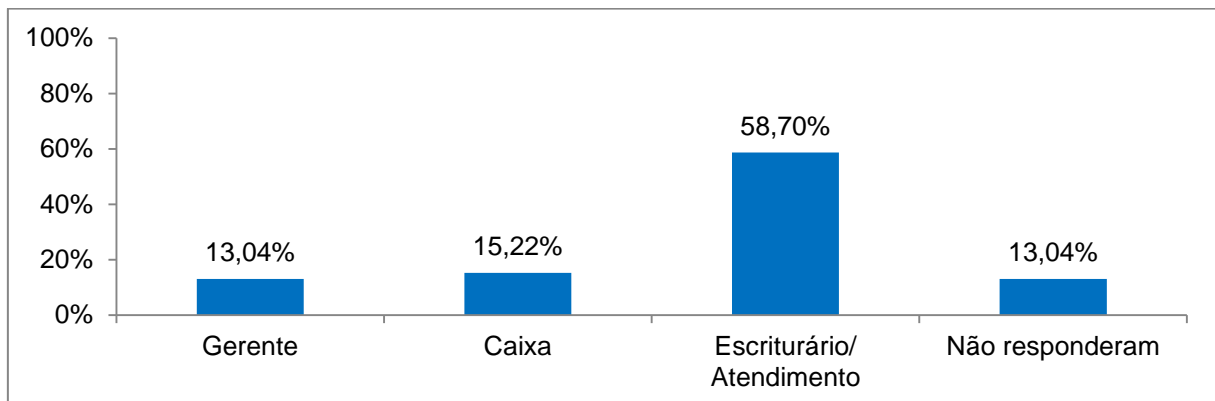
Figura 4 - Tempo de atuação na empresa



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Quanto ao tempo de atuação dos funcionários nas instituições financeiras pesquisadas, constata-se a partir da Figura 4, que 34,78% dos respondentes estão 10 anos ou mais atuando na mesma instituição, seguidos de 28,26% que trabalham de 7 a 9 anos e de 26,09% que trabalham de 4 a 6 anos na mesma instituição. Observa-se ainda um percentual de 4,35% de funcionários que trabalham a menos de 1 ano e outros 6,52% que atuam de 1 a 3 anos na mesma instituição. Conclui-se que 89,13% dos respondentes trabalham a mais de 4 anos numa mesma instituição.

Figura 5 - Cargo



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A Figura 5 representa a distribuição dos respondentes quanto ao cargo, onde do total de 46 participantes constatou-se que 13,04% destes ocupam algum cargo

de gerência, 15,22% são operadores de caixa e 58,70% são escriturários, assistentes de negócios ou atendentes, uma vez que dependendo da instituição financeira a nomenclatura utilizada varia. Constatou-se ainda, que 13,04% dos participantes da pesquisa optaram por não responder esta questão.

4.2 NÍVEIS DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A seguir será apresentado os níveis de satisfação no trabalho dos funcionários das instituições financeiras de Cerro Largo-RS de acordo com as cinco dimensões propostas por Siqueira (2008): colegas de trabalho, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções. Ressalta-se que nesta sessão, para fins de análise, as instituições financeiras participantes serão representadas por Banco A, Banco B, Banco C, Banco D e Banco E.

Para a interpretação dos resultados considera-se, de acordo com Siqueira (2008), que quanto maior for o valor do escore médio, maior é o grau de contentamento ou satisfação do funcionário. Assim, valores entre 5 e 7 indicam satisfação, valores entre 4 e 4,9 informam um estado de indiferença e valores entre 1 e 3,9 tendem a sinalizar insatisfação.

4.2.1 Satisfação com os colegas de trabalho

A primeira dimensão que compõe a escala de satisfação no trabalho é a satisfação com os colegas de trabalho, que Siqueira (2008, p.261) define como o “contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho”. A Tabela 1 a seguir, apresenta as médias de cada uma das cinco questões que fazem parte desta dimensão em relação aos funcionários das instituições financeiras de Cerro Largo-RS.

Tabela 1 - Satisfação com os colegas de trabalho

Nº	Item	Banco A		Banco B		Banco C		Banco D		Banco E		Média por Questão
		Média	DP	Média	DP	Média	DP	Média	DP	Média	DP	
1	Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.	5,40*	0,80	6,20*	0,83	5,40*	1,36	5,29*	0,88	5,14*	1,12	5,49*
6	Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.	5,80*	0,75	6,13*	0,62	6,20*	0,98	5,43*	0,73	5,71*	0,88	5,85*
14	Com a maneira como me relaciono com meus colegas de trabalho.	5,80*	0,75	6,07*	0,77	6,40*	0,49	5,93*	0,80	5,71*	0,45	5,98*
17	Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.	5,80*	0,75	5,73*	0,77	6,20*	0,98	5,36*	1,23	5,43*	0,90	5,70*
24	Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.	4,60**	1,36	6,00*	0,73	6,20*	0,75	5,71*	0,59	5,29*	0,45	5,56*

*Satisfação; **Indiferença; ***Insatisfação.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Ao analisar a Tabela 1, percebe-se que com relação a questão “Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho”, os funcionários das instituições financeiras de Cerro Largo-RS possuem média 5,49, indicando satisfação e contentamento com este aspecto, uma vez que ambas as instituições pesquisadas possuem média acima de 5. Ressalta-se que esta é a menor média encontrada nesta dimensão.

Quanto ao item “Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim” observa-se que a média desta questão é 5,85, onde três dos bancos pesquisados tem média acima de 5 e dois acima de 6. Assim, pode-se afirmar que o tipo de amizade que se tem dentro das instituições financeiras de Cerro Largo-RS é positivo, colaborando para um bom ambiente de trabalho.

Referente ao item “Com a maneira como me relaciono com meus colegas de trabalho” nota-se que ambos os bancos pesquisados tem seus funcionários satisfeitos com este aspecto, uma vez que a média de suas respostas estão acima de 5, sendo a média final da questão 5,98, a maior média desta dimensão. Neste

caso, pode-se dizer que o modo como se dá o relacionamento entre os colegas de trabalho é satisfatório no setor bancário de Cerro Largo-RS.

Em relação ao item “Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho”, as médias mostram-se semelhantes nos cinco bancos pesquisados, sendo a média final da questão 5,70, sinalizando satisfação por parte dos funcionários. Isto demonstra que os funcionários julgam estar contentes com a quantidade de amigos que possuem em seu local de trabalho.

Com relação a questão “Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho”, esta apresentou média final 5,56 sinalizando satisfação com este aspecto. Porém, somente no Banco A, esta obteve média 4,60, o que indica indiferença, ou seja, nem satisfação nem insatisfação. Este dado é significativo para o Banco A, pois demonstra que nem todos os funcionários possuem confiança em seus colegas de trabalho, podendo implicar em seu clima organizacional e delongar de certo modo o progresso da instituição.

De modo geral, os funcionários das instituições financeiras do município de Cerro Largo-RS, encontram-se satisfeitos com o relacionamento mantido com seus colegas de trabalho, pois as médias de todas as perguntas que contemplam esta dimensão ficaram acima de 5, o que garante, de acordo com Azevedo e Medeiros (2012), um ambiente de trabalho harmonioso e agradável, tanto para o grupo quanto para a organização, proporcionando maior prazer na realização de seu trabalho e consequentemente maior produtividade e eficiência.

Os resultados encontrados nesta dimensão vão ao encontro dos alcançados no estudo de Bitencurt e Rockenbach (2017), que aplicaram a EST com os funcionários de sete unidades da cooperativa de crédito do sistema Cresol do noroeste do estado do Rio Grande do Sul, e obtiveram nível de “satisfação” em todos os itens da dimensão satisfação com os colegas, sendo que a maior média (5,70) também foi com a questão “Com a maneira como me relaciono com meus colegas de trabalho”.

Ainda, os resultados aqui encontrados coincidem, em parte, com os achados no estudo de Correa (2016), o qual aplicou a EST em profissionais bancários de agências de uma instituição financeira de economia mista no estado de São Paulo, e também obteve o maior nível de satisfação com a questão “Com a maneira como me relaciono com meus colegas de trabalho”. No entanto, este encontrou níveis de indiferença com as questões “Com a quantidade de amigos que eu tenho entre

meus colegas de trabalho” e “Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho”, este último indo ao encontro do resultado encontrado no Banco A, mas divergindo dos achados gerais deste item da presente pesquisa.

4.2.2 Satisfação com o salário

A segunda dimensão da escala de satisfação no trabalho é o salário, que de acordo com Siqueira (2008, p.261) representa o “contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho”. A Tabela 2 a seguir, apresenta as médias de cada uma das cinco questões que fazem parte desta dimensão em relação aos funcionários das instituições financeiras pesquisadas.

Tabela 2 - Satisfação com o salário

Nº	Item	Banco A		Banco B		Banco C		Banco D		Banco E		Média por Questão
		Média	DP	Média	DP	Média	DP	Média	DP	Média	DP	
5	Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.	4,20**	1,94	4,40**	1,31	4,40**	1,20	4,50**	1,35	3,57***	1,40	4,21**
8	Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.	4,20**	1,47	4,00**	1,15	4,60**	1,02	4,57**	1,64	3,29***	1,39	4,13**
12	Com o meu salário comparado ao custo de vida.	4,00**	1,79	4,67**	1,01	4,20**	0,98	3,93***	1,39	3,29***	1,28	4,02**
15	Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta instituição ao final de cada mês.	4,20**	1,47	4,73**	1,12	5,20**	1,33	4,93**	1,39	3,71***	1,39	4,55**
21	Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.	4,00**	1,67	4,47**	1,02	4,20**	0,98	4,86**	1,12	3,29***	1,16	4,16**

*Satisfação; **Indiferença; ***Insatisfação.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

De acordo com a Tabela 2, é possível constatar que com relação a questão “Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho” os funcionários das

instituições financeiras de Cerro Largo-RS possuem média 4,21, indicando nível de indiferença, ou seja, não há total contentamento com este aspecto por parte dos funcionários. Ressalta-se que o Banco E apresentou média 3,57, indicando que os funcionários desta instituição encontram-se insatisfeitos com o salário que recebem se comparado com o quanto trabalham.

No que diz respeito a questão “Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional”, verifica-se uma média de 4,13 com esta questão em relação ao total dos funcionários, o que revela grau de indiferença, nem satisfeitos nem insatisfeitos quanto ao salário que recebem se comparado a capacidade profissional que julgam ter. Verificou-se ainda, que o Banco E possui média individual de 3,29, indicando que os funcionários desta instituição encontram-se insatisfeitos com mais este aspecto.

Em relação ao item “Com o meu salário comparado ao custo de vida” identifica-se que a média desta questão é 4,02, a menor média desta dimensão, devido ao fato de dois bancos terem seus funcionários insatisfeitos com este aspecto. Porém, de modo geral, a média indica indiferença e deve ser analisada pelas instituições, já que ambas tem médias baixas com este aspecto. Um dos motivos, que podem ter levado a este resultado, é o fato de Cerro Largo ser uma cidade pequena e o custo de vida relativamente alto.

Quanto ao item “Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta instituição ao final de cada mês” percebe-se que a média desta questão é a mais alta desta dimensão, 4,55, sendo que um dos bancos, Banco C, alcançou média 5,20 sinalizando satisfação. No entanto, a média da questão (4,55) indica indiferença, sendo assim, os funcionários do setor bancário de Cerro Largo-RS, não estão muito contentes com a quantia em dinheiro que recebem no final do mês.

Referente ao item “Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho” as médias mostram-se semelhantes nos cinco bancos pesquisados, sendo a média final da questão 4,16 sinalizando indiferença, nem satisfação nem insatisfação com este item. Apenas o Banco E apresentou média 3,29 sinalizando insatisfação com relação ao salário que recebem se comparado aos seus esforços.

Com base nisto, conclui-se que todos os itens que contemplam esta dimensão apresentam resultados de “indiferença” dos funcionários, pois as médias de todas as perguntas ficaram entre 4 e 4,9, sendo a menor média com o item “Com o meu salário comparado ao custo de vida” a qual se aproxima do nível de

insatisfação. Chama a atenção o fato do banco E, que apresentou média de insatisfação em todas as questões desta dimensão. No entanto, de modo geral, os funcionários das instituições financeiras do município de Cerro Largo-RS, encontram-se indiferentes com relação ao seu salário, demonstrando que este aspecto não está atendendo de certa forma às suas expectativas.

De acordo com Forigo et al. (2011) um dos principais fatores que influenciam na satisfação com o salário é a percepção de justiça, considerando o cargo, o custo de vida e a média salarial do mercado. Como os respondentes não foram consensuais quanto a satisfação com este item, tende a haver a percepção de salários injustos, indo ao encontro do estudo de Bitencurt e Rockenbach (2017) que também obteve resultados de indiferença com os itens desta dimensão e insatisfação com o item “Com o meu salário comparado ao custo de vida”, sendo esta também a média mais baixa encontrada nesta pesquisa.

O estudo de Paixão e Barbosa (2016), também revela resultados semelhantes, onde ao aplicarem a EST em uma agência da Caixa Econômica Federal de Cícero Dantas na Bahia, prevaleceu entre os achados o nível de indiferença em relação ao salário que recebem, sendo uma das menores médias relacionada ao custo de vida.

Entretanto, os resultados do presente estudo divergem dos encontrados no estudo de Correa (2016), que aplicou a EST em profissionais bancários de agências de uma instituição financeira de economia mista de São Paulo, e obteve como resultado a insatisfação destes funcionários com todos os itens da dimensão satisfação com o salário, coincidindo apenas na questão com a menor média que também foi “Com o meu salário comparado ao custo de vida”.

4.2.3 Satisfação com a chefia

A satisfação com a chefia é a terceira dimensão da escala de satisfação no trabalho, que Siqueira (2008, p.261) diz estar relacionada ao “contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles”. A Tabela 3 a seguir, apresenta as médias de cada uma das cinco questões que fazem parte desta dimensão em relação aos funcionários das instituições financeiras pesquisadas.

Tabela 3 - Satisfação com a chefia

Nº	Item	Banco A		Banco B		Banco C		Banco D		Banco E		Média por Questão
		Média	DP	Média	DP	Média	DP	Média	DP	Média	DP	
2	Com o modo como meu chefe organiza o trabalho no meu setor.	5,00*	1,26	5,80*	0,83	4,40**	1,02	5,07*	1,16	4,71**	0,88	5,00*
9	Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho.	4,80**	1,33	5,67*	0,47	4,20**	1,17	5,43*	0,73	4,57**	0,73	4,93**
19	Com o entendimento entre eu e meu chefe.	5,40*	1,02	5,73*	0,77	5,20*	0,75	5,50*	0,73	4,71**	0,88	5,31*
22	Com a maneira como meu chefe me trata.	5,00*	1,26	5,93*	0,68	5,20*	0,75	5,36*	1,17	5,00*	0,76	5,30*
25	Com a capacidade profissional do meu chefe.	5,40*	0,80	6,13*	0,72	5,60*	0,80	5,07*	1,33	5,14*	0,35	5,47*

*Satisfação; **Indiferença; ***Insatisfação.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Ao analisar a Tabela 3, percebe-se que em relação ao item “Com o modo como meu chefe organiza o trabalho no meu setor” a média da questão é 5,00 indicando nível baixo de satisfação, uma vez que as médias de dois bancos mostraram indiferença com este aspecto. Assim, pode-se dizer que o modo como os chefes estão organizando o trabalho, nos setores das instituições financeiras que lideram, não está agradando a todos seus funcionários.

Com relação à questão “Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho” esta apresentou média 4,93 sinalizando indiferença, visto que apenas os funcionários de dois bancos revelaram estar satisfeitos com este aspecto, sendo esta a média mais baixa desta dimensão. Portanto percebe-se que os gerentes não estão demonstrando total interesse pelas atividades desempenhadas pelos demais funcionários, o que pode vir a interferir na produtividade dos mesmos.

Quanto ao item “Com o entendimento entre eu e meu chefe” verifica-se uma média de 5,31 com esta questão em relação ao total dos funcionários, o que revela grau de satisfação com o entendimento disposto entre os chefes e demais funcionários. Ressalta-se que o Banco E apresentou média 4,71, indicando que os funcionários desta instituição encontram-se em estado de indiferença em relação a este aspecto.

Em relação ao item “Com a maneira como meu chefe me trata” constata-se que os funcionários das instituições financeiras de Cerro Largo-RS julgam estarem contentes e satisfeitos com a forma como são tratados por seus chefes, uma vez que ambas as instituições pesquisadas possuem média igual ou superior a 5, alcançando média final de 5,30.

Referente ao item “Com a capacidade profissional do meu chefe” nota-se que ambos os bancos pesquisados tem seus funcionários satisfeitos com este aspecto, uma vez que a média de suas respostas estão acima de 5, sendo a média final da questão 5,47, a maior média desta dimensão. Neste caso, pode-se dizer que o profissionalismo percebido pelos funcionários em relação à seus chefes é positivo no setor bancário do município.

Diante do apresentado, conclui-se que quatro dos itens que contemplam esta dimensão apresentaram resultados de satisfação dos funcionários, enquanto um dos itens apresentou resultado de indiferença, sendo este “Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho”. De modo geral, os funcionários das instituições financeiras do município de Cerro Largo-RS, encontram-se contentes com suas chefias, sendo este um fator importante, pois de acordo com Azevedo e Medeiros (2012) são eles que exercem a função de líder do grupo, tendo a responsabilidade de conduzir, motivar e fornecer condições para o bom desempenho das tarefas.

Os resultados obtidos nesta dimensão aproximam-se dos resultados encontrados no estudo de Bitencurt e Rockenbach (2017), onde foi identificado nível de satisfação dos funcionários, das unidades da cooperativa de Crédito Cresol pesquisadas, com três das cinco questões, encontrando-se níveis de indiferença com a questão “Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho” e com a questão “Com a capacidade profissional do meu chefe”, esta primeira estando de acordo com o encontrado nesta pesquisa. Do mesmo modo, no estudo de Correa (2016), a média mais baixa encontrada nesta dimensão foi “com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho”.

Ainda, os resultados obtidos assemelham-se aos encontrados no estudo de Carvalho, Santos e Alencar (2017), o qual constatou que os operadores de caixa da instituição financeira privada pesquisada, encontram-se descontentes com apenas um dos itens que integra esta dimensão, sendo este relacionado ao entendimento com a chefia. Com os demais itens constatou-se satisfação.

4.2.4 Satisfação com a natureza do trabalho

A satisfação com natureza do trabalho é a quarta dimensão da escala de satisfação no trabalho, que para Siqueira (2008, p.261) refere-se ao “contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de elas absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas”. A Tabela 4 a seguir, apresenta as médias de cada uma das cinco questões que fazem parte desta dimensão em relação aos funcionários das instituições financeiras pesquisadas.

Tabela 4 - Satisfação com a natureza do trabalho

Nº	Item	Banco A		Banco B		Banco C		Banco D		Banco E		Média por Questão
		Média	DP	Média	DP	Média	DP	Média	DP	Média	DP	
7	Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.	5,40*	0,80	6,00*	0,37	5,60*	0,80	5,21*	1,37	5,00*	0,53	5,44*
11	Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.	5,60*	0,80	5,27*	0,85	4,20**	1,17	5,07*	0,88	3,86***	0,99	4,80**
13	Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.	5,40*	0,80	5,53*	0,72	5,20*	0,75	5,50*	1,24	4,71**	0,88	5,27*
18	Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.	5,00*	1,10	4,73**	1,34	4,00**	1,26	4,00**	1,41	3,43***	0,90	4,23**
23	Com a variedade de tarefas que realizo.	5,20*	1,33	5,40*	0,49	5,00*	0,00	4,79**	1,32	4,14**	1,12	4,91**

*Satisfação; **Indiferença; ***Insatisfação.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Mediante análise da Tabela 4, pode-se perceber que com relação a questão “Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam” ambos os bancos pesquisados tem seus funcionários satisfeitos com este aspecto, uma vez que a média de suas respostas são iguais ou superiores a 5, sendo a média final da questão 5,44, a maior média desta dimensão. Neste caso, pode-se dizer que as atividades desempenhadas pelos funcionários despertam neles interesse.

No que se refere ao item “Com a capacidade de meu trabalho absorver-me” nota-se que três dos bancos tem seus funcionários contentes, um revela nível de indiferença e outro de insatisfação com este mesmo aspecto, sendo a média final da

questão 4,80. Percebe-se que as respostas não foram consensuais, indicando nível de indiferença dos funcionários das instituições financeiras de Cerro Largo-RS com relação a este aspecto.

Em relação a questão “Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço” percebe-se que a média da questão é 5,27 e que no geral os funcionários das instituições financeiras do município se encontram satisfeitos pela oportunidade de trabalharem neste tipo de atividade, sendo que apenas os funcionários do Banco E mostraram-se indiferentes a este aspecto.

Quanto ao item “Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho” identifica-se que um dos bancos, Banco E, apresentou nível de insatisfação com este item e que a média final da questão (4,23) aponta para o nível de indiferença, sendo esta a menor média da dimensão. Desta maneira, conclui-se que ao mesmo tempo em que as tarefas desenvolvidas despertam interesse nos funcionários estas provocam alto nível de preocupações nos mesmos.

Referente a questão “Com a variedade de tarefas que realizo” verifica-se uma média de 4,91, onde três bancos tiveram médias de satisfação com este item e os outros dois de indiferença. No entanto, a média da questão (4,91) indica indiferença, sendo assim, os funcionários do setor bancário de Cerro Largo-RS, não estão muito contentes com a variedade de tarefas que realizam.

Contudo, conclui-se que somente dois dos itens que contemplam esta dimensão apresentaram resultados de satisfação dos funcionários, enquanto os outros três apresentaram resultados de indiferença, sendo a maior média com o item “Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam” e a menor média “Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho”. Desse modo, pode-se dizer que os funcionários consideram a função que desempenham interessante, no entanto as preocupações exigidas por esta são desgastantes.

Os resultados encontrados nesta dimensão vão ao encontro do verificado no estudo de Correa (2016) realizado com profissionais bancários de agências de uma instituição financeira de economia mista, do estudo de Bitencurt e Rockenbach (2017) realizado em unidades da cooperativa de crédito Cresol e da pesquisa de Carvalho, Santos e Alencar (2017) realizado com funcionários de uma instituição financeira privada de Fortaleza, onde as médias mais altas identificadas foi “Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam” e as médias mais baixas “Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho”.

4.2.5 Satisfação com as promoções

A quinta e última dimensão da escala de satisfação no trabalho é a satisfação com as promoções, que de acordo com Siqueira (2008, p.261) é o “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”. A Tabela 5 a seguir, apresenta as médias de cada uma das cinco questões que fazem parte desta dimensão em relação aos funcionários das instituições financeiras pesquisadas.

Tabela 5 - Satisfação com as promoções

Nº	Item	Banco A		Banco B		Banco C		Banco D		Banco E		Média por Questão
		Média	DP	Média	DP	Média	DP	Média	DP	Média	DP	
3	Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.	3,80***	1,72	4,67**	0,87	4,20**	0,75	4,29**	1,67	4,00**	1,07	4,19**
4	Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.	4,60**	1,96	4,67**	1,07	4,00**	1,26	4,64**	1,29	3,71***	1,48	4,32**
10	Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.	4,00**	1,79	4,93**	1,00	4,60**	1,36	4,00**	1,25	3,43***	1,05	4,19**
16	Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.	4,80**	1,72	4,93**	0,85	4,40**	1,20	4,21**	1,57	4,00**	1,07	4,47**
20	Com o tempo que eu tenho que esperar para receber uma promoção nesta empresa.	3,80***	1,47	4,47**	1,02	4,20**	0,98	4,57**	1,64	3,57***	0,73	4,12**

*Satisfação; **Indiferença; ***Insatisfação.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

De acordo com a tabela 5, pode-se identificar que em relação ao item “Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa” a média da questão é 4,19 sinalizando indiferença com este item, podendo-se dizer que os funcionários, das instituições financeiras pesquisadas, não estão muito contentes com a quantidade de vezes que já foram promovidos na instituição em que trabalham. Ressalta-se que os funcionários do Banco A revelam estarem insatisfeitos com este aspecto.

Em relação a questão “Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido” destaca-se que o Banco E tem seus funcionários insatisfeitos com este item. No entanto, a média final da questão é 4,32 indicando que, em geral, os funcionários das instituições financeiras do município encontram-se indiferentes, nem satisfeitos nem insatisfeitos, com mais esta questão.

No que tange a questão “Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal” nota-se que a média final da questão é 4,19 apontando indiferença, onde os funcionários do Banco E encontram-se insatisfeitos com este aspecto e os do Banco A e do Banco D encontram-se no limite entre a indiferença e a insatisfação, com média 4,00. Deste modo, conclui-se que a forma como as instituições financeiras de Cerro Largo-RS estão realizando as promoções de seu pessoal não está agradando a maioria dos funcionários.

Referente ao item “Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa” constatou-se que ambos os bancos pesquisados tem seus funcionários “indiferentes” a este aspecto, uma vez que a média de suas respostas estão entre 4 e 4,99, sendo a média final da questão 4,47. Neste caso, pode-se dizer que as oportunidades de promoção que se tem nas instituições financeiras do município estão deixando a desejar, não havendo total contentamento por parte dos funcionários.

Quanto ao item “Com o tempo que eu tenho que esperar para receber uma promoção nesta empresa” observa-se que a média da questão é 4,12, a menor média desta dimensão, devido ao fato de dois bancos terem seus funcionários insatisfeitos com este aspecto. Assim, é certo que o tempo de espera por uma promoção nas instituições financeiras pesquisadas não está correspondendo as expectativas dos funcionários.

De modo geral, conclui-se que todos os itens que contemplam esta dimensão apresentam resultados de “indiferença” dos funcionários, pois as médias de todas as perguntas ficaram entre 4 e 4,9, sendo a menor média com o item “Com o tempo que eu tenho que esperar para receber uma promoção” a qual se aproxima do nível de insatisfação e a maior média “Com as oportunidades de ser promovido”. Dessa forma, percebe-se que se existem oportunidades de promoção estas são eventuais e o tempo de espera pelas mesmas é longo, assim, ressalta-se que de acordo com Luz (2003) as organizações devem proporcionar aos funcionários oportunidades de crescimento na carreira, progresso profissional e permitir o atendimento às aspirações pessoais, para garantir que sintam-se satisfeitos e reconhecidos.

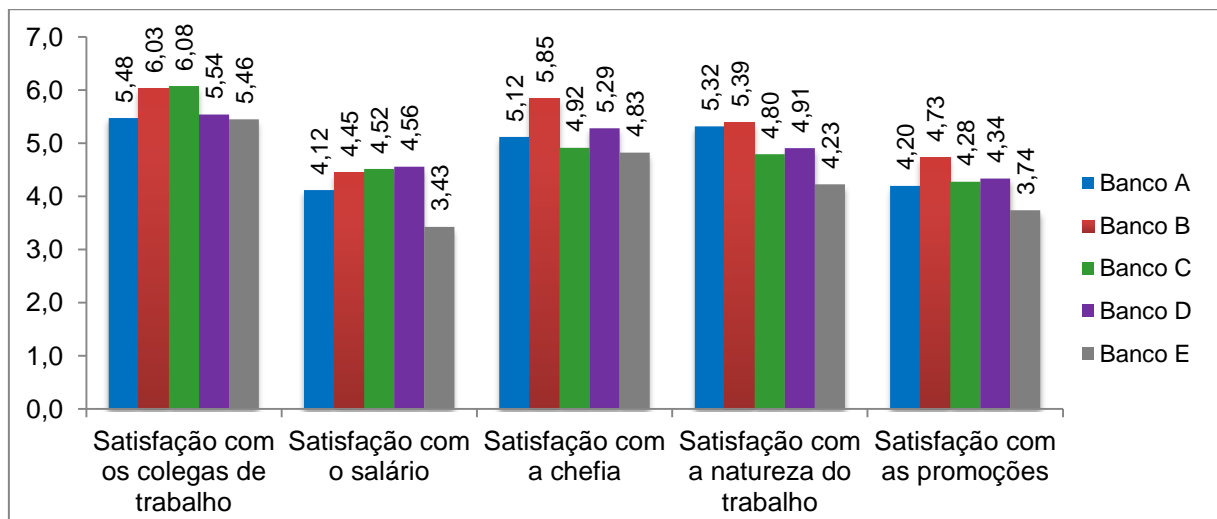
Os resultados aqui encontrados coincidem com os constatados no estudo de Bitencurt e Rockenbach (2017) realizado em unidades da cooperativa de crédito Cresol, onde as médias de todos os itens que contemplam esta dimensão também indicaram indiferença e a maior média também foi com as oportunidades de ser promovido. No entanto, a média mais baixa encontrada, nesta dimensão da pesquisa, foi em relação a maneira como a empresa realiza as promoções, diferente do encontrado no presente estudo.

Entretanto, os resultados obtidos neste estudo desencontram-se dos percebidos na pesquisa de Correa (2016) realizada com funcionários de agências de uma instituição financeira de economia mista de São Paulo, onde todos os itens desta dimensão apresentaram médias de insatisfação dos funcionários, sendo a menor média verificada com a maneira como são realizadas as promoções (2,99).

4.3 ESCORES MÉDIOS DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Na Figura 6 a seguir são apresentados os escores médios de cada dimensão da satisfação no trabalho, em relação a cada uma das cinco instituições financeiras participantes da pesquisa.

Figura 6 - Escores médios por instituição financeira



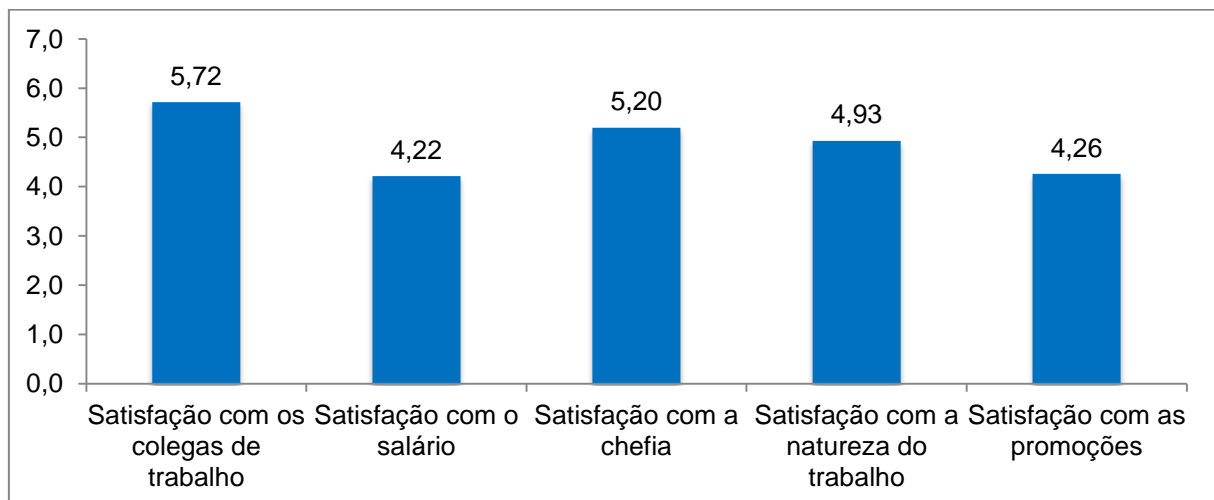
Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

De acordo com a Figura 6, percebe-se que o Banco B e o Banco E se destacam em relação aos demais, o primeiro por se sobressair com médias acima

na maioria das dimensões e o segundo por possuir as menores médias em todas as dimensões. No entanto, de modo geral, percebe-se que na dimensão relacionada aos colegas de trabalho os funcionários de ambos os bancos encontram-se satisfeitos, enquanto nas dimensões relacionadas ao salário e às promoções, o Banco E encontra-se insatisfeito e os demais indiferentes, e nas dimensões relacionadas à chefia e à natureza do trabalho os bancos A e B encontram-se satisfeitos e os demais indiferentes.

Na relação com os artigos apresentados no referencial teórico, realizados com funcionários de instituições financeiras (CASTRO, 2011; CORREA, 2016; PAIXÃO; BARBOSA, 2016; CARVALHO; SANTOS; ALENCAR, 2017; BITENCURT; ROCKENBACH, 2017), percebe-se que a dimensão satisfação com os colegas de trabalho, relaciona-se mais fortemente com níveis de satisfação e as dimensões satisfação com o salário e satisfação com as promoções estão, em sua maioria, relacionadas a níveis de indiferença ou de insatisfação, corroborando com os achados da presente pesquisa. Já as dimensões satisfação com a chefia e satisfação com a natureza do trabalho relacionam-se com níveis de satisfação ou indiferença, mas próximos à satisfação, também indo ao encontro dos resultados deste estudo. A seguir, a Figura 7 apresenta os escores médios totais de cada dimensão da satisfação no trabalho em relação ao total de respondentes da pesquisa.

Figura 7 - Escores médios totais de cada dimensão



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Analisando a Figura 7, observa-se que as dimensões satisfação com os colegas de trabalho e satisfação com a chefia apresentam resultados de “satisfação”, pois as médias destas dimensões ficaram entre 5 e 7. No entanto, as dimensões satisfação com o salário, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com as promoções apresentaram resultados de “indiferença”, sendo que as médias ficaram entre 4 e 4,9. É relevante destacar que a dimensão que retratou maior média foi a satisfação com os colegas de trabalho, com média 5,72 e a dimensão que apresentou a menor média foi a satisfação com o salário, com 4,22.

Levando em consideração que as médias das dimensões apresentaram em sua maioria “indiferença” seguidas de satisfação, é importante destacar que não obteve-se nenhum resultado de “insatisfação”, como também nenhum resultado excelente, pois de acordo com Siqueira (2008) os resultados entre 5 e 7 demonstram satisfação, porém, os resultados das maiores médias ficaram entre 5 e 6, o que representa um valor baixo se comparado a possibilidade de ter alcançado média 7.

O fato das médias terem mostrado em sua maioria níveis de indiferença nos leva a atentar para estudos como o de Brito, Reyes Jr. e Ribas (2010) que ao buscarem identificar possíveis relações entre a satisfação no trabalho e a síndrome de Burnout, constataram que profissionais menos satisfeitos tendem a serem mais céticos, descuidados e avessos a colaboração. Já, trabalhadores com maiores níveis de satisfação tendem a ter maior envolvimento no trabalho, colaborando com a organização de forma eficiente e eficaz. Assim, os autores ressaltam que a não compreensão da necessidade do prazer e da satisfação no trabalho pode desenvolver problemas como a síndrome de Burnout. Desse modo, sugere-se que as instituições financeiras de Cerro Largo-RS se atentem para melhorar a satisfação de seus funcionários.

Outro estudo relevante, é o de Almeida et al. (2015) que buscou analisar a relação entre satisfação no trabalho e estresse ocupacional, e identificou correlação negativa e estatisticamente significativa entre a satisfação e o estresse ocupacional em policiais militares, demonstrando que quanto maior a satisfação no trabalho menor o estresse ocupacional e, quanto menor a satisfação no trabalho maior o estresse ocupacional. Dessa forma, pelo fato dos resultados da presente pesquisa não terem apontado em sua totalidade níveis de satisfação, deve-se atentar para buscar prevenir que índices de estresse ocupacional venham a surgir.

Ainda, o estudo de Andrade e Souza (2015), que buscou identificar a relação entre os traços de personalidade e satisfação no trabalho em cada estilo de humor no ambiente de trabalho, também é relevante, pois constatou que o humor não é fruto apenas de características individuais, mas que pode também ser influenciado por características ambientais, uma vez que, os resultados mostraram que a satisfação no trabalho pode estimular o uso do estilo de humor autopromovedor com uma visão bem-humorada, mesmo em situações estressantes, e que indivíduos satisfeitos tendem a usar menos o estilo de humor agressivo no ambiente de trabalho. Desse modo, vê-se a importância de manter os funcionários satisfeitos, pois o estilo de humor também influencia a forma de atendimento ao cliente.

Outro estudo interessante é o de Oliveira e Mendes (2017), que buscou investigar as relações entre clima organizacional, satisfação no trabalho e intenção de rotatividade em restaurantes *fast food*, e constatou que quanto melhor o clima organizacional maior é a satisfação no trabalho e que quanto menor a satisfação no trabalho maior a intenção de rotatividade dos funcionários. Assim, é relevante que as instituições financeiras de Cerro Largo-RS se atentem para buscar, cada vez mais, melhorar os níveis de satisfação de seus funcionários. Uma vez que, de acordo com os artigos acima lembrados, percebe-se que a satisfação no trabalho influencia e é influenciada por muitos aspectos e fatores que interferem no desempenho e na produtividade tanto dos funcionários quanto da organização.

4.4 SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM RELAÇÃO AO PERFIL DOS RESPONDENTES

Nesta sessão apresenta-se, por meio de tabelas, as associações entre os dados de perfil dos respondentes com as médias finais encontradas em cada dimensão da satisfação no trabalho. Fez-se os cruzamentos para melhor explorar os dados coletados.

A Tabela 6 a seguir, representa a satisfação no trabalho em relação a variável gênero, a partir da qual, percebe-se que não há diferença significativa entre as médias dos respondentes femininos e masculinos. No entanto, nota-se que os funcionários do sexo masculino estão minimamente mais satisfeitos com os colegas de trabalho, com o salário e com a chefia se comparado aos do sexo feminino, enquanto os funcionários do sexo feminino encontram-se mais satisfeitos com a natureza do trabalho e com as promoções se comparado aos do sexo masculino.

Tabela 6 - Satisfação no trabalho em relação ao gênero dos respondentes

Dimensões	Feminino		Masculino	
	Média	DP	Média	DP
Satisfação com os colegas de trabalho	5,55*	0,73	5,95*	0,71
Satisfação com o salário	4,28**	1,26	4,32**	1,21
Satisfação com a chefia	5,33*	0,85	5,36*	0,82
Satisfação com a natureza do trabalho	5,14*	0,89	4,84**	0,88
Satisfação com as promoções	4,37**	1,14	4,35**	1,10

*Satisfação; **Indiferença; ***Insatisfação.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Na Tabela 7 a seguir, a qual diz respeito ao cruzamento dos níveis de satisfação no trabalho com a variável idade dos respondentes, nota-se que a faixa etária dos 20 aos 30 anos de idade é a mais satisfeita com ambas as dimensões em relação as demais faixas etárias, seguida dos respondentes com idade acima de 40 anos, sendo a faixa dos 31 aos 40 anos a que apresenta menores níveis de satisfação. De modo geral, as médias não apresentam grande variação, sendo a mais significativa com relação ao salário, onde os respondentes de 31 a 40 anos de idade apontam estar insatisfeitos, e os demais indiferentes.

Tabela 7 - Satisfação no trabalho em relação a idade dos respondentes

Dimensões	De 20 a 30 anos		De 31 a 40 anos		Acima de 40 anos	
	Média	DP	Média	DP	Média	DP
Satisfação com os colegas de trabalho	6,06*	0,70	5,53*	0,73	5,68*	0,70
Satisfação com o salário	4,83**	1,07	3,84***	1,26	4,33**	1,27
Satisfação com a chefia	5,71*	0,84	5,06*	0,85	5,32**	0,83
Satisfação com a natureza do trabalho	5,17*	0,86	4,72**	0,89	5,15*	0,94
Satisfação com as promoções	4,59**	1,02	4,14**	1,14	4,39**	1,16

*Satisfação; **Indiferença; ***Insatisfação.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A Tabela 8 trata da satisfação no trabalho em relação ao grau de escolaridade dos respondentes da pesquisa, onde pode-se observar que, de modo geral, as médias em ambos os graus de escolaridade são semelhantes, percebendo-se maior diferenciação na satisfação com as promoções, onde os funcionários com ensino médio completo encontram-se satisfeitos, enquanto os demais encontram-se

indiferentes a este aspecto. Nota-se ainda, que os funcionários com ensino superior completo são os que julgam menor satisfação no seu trabalho.

Tabela 8 - Satisfação no trabalho em relação a escolaridade dos respondentes

Dimensões	Ensino médio completo		Ensino superior incompleto		Ensino Superior Completo		Pós graduação/ Me./ Dr.	
	Média	DP	Média	DP	Média	DP	Média	DP
Satisfação com os colegas de trabalho	5,30*	0,28	5,75*	0,72	5,59*	0,70	5,93*	0,71
Satisfação com o salário	4,60**	0,66	4,55**	1,02	4,11**	1,26	4,41**	1,21
Satisfação com a chefia	5,20*	0,19	5,70*	0,85	5,01*	0,85	5,62*	0,83
Satisfação com a natureza do trabalho	5,20*	0,66	4,90**	0,88	4,84**	0,85	5,15*	0,89
Satisfação com as promoções	5,50*	1,23	4,15**	1,04	4,02**	1,13	4,62**	1,08

*Satisfação; **Indiferença; ***Insatisfação.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Na Tabela 9 é apresentada a relação da satisfação no trabalho com o tempo de atuação dos funcionários nas instituições financeiras em que trabalham, podendo-se verificar que os maiores níveis de satisfação são identificados em funcionários com menos de 1 ano de atuação na empresa. Observa-se ainda, que há diferença significativa na dimensão satisfação com o salário, onde os funcionários com até 3 anos de atuação sentem-se satisfeitos com seu salário e os funcionários com 4 a 6 anos de atuação sentem-se insatisfeitos, enquanto os funcionários com 7 anos ou mais de atuação sentem-se indiferentes.

Tabela 9 - Satisfação no trabalho em relação ao tempo de atuação na empresa

Dimensões	Menos de 1 ano		De 1 a 3 anos		De 4 a 6 anos		De 7 a 9 anos		10 anos ou mais	
	Média	DP	Média	DP	Média	DP	Média	DP	Média	DP
Satisfação com os colegas de trabalho	6,20*	0,56	5,53*	0,57	5,60*	0,71	5,88*	0,73	5,71*	0,71
Satisfação com o salário	5,30*	1,27	5,33*	1,08	3,75***	1,27	4,31**	1,21	4,39**	1,20
Satisfação com a chefia	6,40*	0,45	5,33*	0,87	5,27*	0,87	5,31*	0,84	5,30*	0,82
Satisfação com a natureza do trabalho	5,90*	0,59	4,33**	1,09	4,78**	0,63	4,85**	0,91	5,29*	0,90
Satisfação com as promoções	5,30*	1,07	4,13**	1,17	4,13**	1,12	4,31**	1,09	4,49**	1,11

*Satisfação; **Indiferença; ***Insatisfação.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Na Tabela 10, a qual expõe a relação entre os níveis de satisfação no trabalho com os cargos dos funcionários das instituições financeiras de Cerro Largo-RS, nota-se que não há diferença muito significativa entre as médias dos diferentes cargos em cada dimensão da satisfação no trabalho. No entanto, observa-se que, no geral, os escriturários/atendentes estão mais satisfeitos com seu trabalho do que os gerentes e operadores de caixa.

Tabela 10 - Satisfação no trabalho em relação ao cargo dos respondentes

Dimensões	Operadores de caixa		Gerentes		Escriturários/ Atendentes	
	Média	DP	Média	DP	Média	DP
Satisfação com os colegas de trabalho	5,60*	0,69	5,40*	0,71	5,90*	0,69
Satisfação com o salário	4,43**	1,21	4,23**	1,28	4,24**	1,22
Satisfação com a chefia	5,14*	0,85	4,97**	0,84	5,56*	0,85
Satisfação com a natureza do trabalho	4,74**	0,86	4,80**	0,95	5,10*	0,86
Satisfação com as promoções	4,34**	1,04	4,50**	1,15	4,31**	1,07

*Satisfação; **Indiferença; ***Insatisfação.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Por fim, conclui-se que apesar de não ter sido identificadas significativas variações entre as médias, nos cruzamentos dos dados com o perfil dos respondentes, pôde-se constatar que os funcionários do sexo masculino estão minimamente mais satisfeitos no trabalho que os do sexo feminino; os funcionários com idade entre 20 e 30 anos são os mais satisfeitos no trabalho; os funcionários com ensino superior completo julgam menor satisfação no trabalho; funcionários com menos de 1 ano de atuação na empresa tem maiores níveis de satisfação e os funcionários com cargo de escriturário estão mais satisfeitos do que os demais.

5 CONCLUSÃO

Este estudo objetivou aferir a satisfação no trabalho dos funcionários das instituições financeiras do município de Cerro Largo-RS, mediante cinco dimensões propostas por Siqueira (2008), as quais formam os cinco objetivos específicos do presente estudo, 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. Desta forma, realizou-se uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa, com o intuito de avaliar o nível de satisfação no trabalho destes funcionários.

De acordo com a análise dos dados, com relação a dimensão “satisfação com os colegas de trabalho”, estimou-se resultado satisfatório, uma vez que a média das cinco perguntas que contemplam esta dimensão e a média final da mesma indicaram satisfação, assim como a média individual de cada uma das cinco instituições financeiras pesquisadas, sendo a média geral desta dimensão 5,72. Concluiu-se que os funcionários das instituições financeiras de Cerro Largo-RS possuem um bom relacionamento com seus colegas, o que proporciona ambiente de trabalho harmonioso e agradável.

Em relação a dimensão “satisfação com o salário” mensurou-se resultado de indiferença em ambas as questões que a constituem, como também em sua média final, sendo esta 4,22. Convém salientar que quanto às médias individuais de cada instituição, o Banco E foi o único a apresentar nível de insatisfação de seus funcionários com este aspecto. No entanto, de modo geral, os funcionários não estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos com o salário que recebem, demonstrando que este aspecto não está atendendo totalmente às expectativas dos funcionários, merecendo maior atenção por parte dos gestores.

Quanto a dimensão “satisfação com a chefia” constatou-se resultado de satisfação, com média final 5,20, onde somente uma das cinco questões que a envolvem apresentou indiferença. Em relação a média individual de cada banco, constatou-se que o Banco C e o Banco E apresentaram médias de indiferença com esta dimensão, porém próximas da satisfação. De modo geral, concluiu-se que os funcionários do setor bancário do município de Cerro Largo-RS, encontram-se, de certo modo, contentes com suas chefias e com o modo de relacionamento com estas.

A respeito da dimensão “satisfação com a natureza do trabalho” verificou-se resultado de indiferença, com média final 4,93, onde apenas duas das cinco questões apontaram resultado satisfatório. Quanto a média individual de cada instituição financeira, verificou-se que o Banco A e o Banco B apresentaram médias de satisfação de seus funcionários com esta dimensão, e os outros três indiferença. Concluiu-se que os funcionários consideram a função que desempenham interessante, no entanto as preocupações exigidas por esta são desgastantes.

Com relação a dimensão “satisfação com as promoções” averiguou-se resultado de indiferença, com média final 4,26. Cabe ressaltar que quanto às médias individuais de cada instituição, o Banco E foi o único a apresentar nível de insatisfação de seus funcionários com mais este aspecto. De modo geral, os funcionários encontram-se não muito contentes com este aspecto, uma vez que, a média aproxima-se do nível de insatisfação. Concluiu-se que se existem oportunidades de promoção estas são eventuais e o tempo de espera pelas mesmas é longo, sendo assim, é sugestivo que os gestores busquem o aperfeiçoamento e a execução de planos de cargos e salários nas instituições que gerenciam.

Quanto a satisfação no trabalho em relação ao perfil dos respondentes, apesar de não ter sido identificadas variações significativas, constatou-se que os funcionários do sexo masculino, assim como os funcionários com idade entre 20 e 30 anos, os funcionários com menos de 1 ano de atuação na empresa e os funcionários com cargo de escriturário são os mais satisfeitos, porém com variações mínimas. Já os funcionários com ensino superior completo são menos satisfeitos.

Contudo, sugere-se estudos futuros nestas instituições financeiras individualmente, com enfoque nas dimensões “promoção” e “salário” a fim de verificar e avaliar mais profundamente os aspectos que vem causando insatisfação e assim buscar formas de aprimora-los. Ainda, seria interessante realizar entrevistas com os funcionários, objetivando fazer uma interpretação mais aprofundada das questões que geram satisfação ou causam insatisfação.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Damiana Machado et al. Relação entre satisfação no trabalho e estresse ocupacional na perspectiva dos policiais militares do estado do RS. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 39., 2015, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos...** Belo Horizonte: ANPAD, 2015. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjAxMjU=>. Acesso em: 27 abr. 2018.
- ALMEIDA, Damiana Machado et al. Satisfação no Trabalho e Estresse Ocupacional: Associações entre as Variáveis Pessoais e Ocupacionais de Policiais Militares do RS. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 5., 2015, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: ANPAD, 2015. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjA1MTQ=>. Acesso em: 18 abr. 2018.
- ALMEIDA, Damiana Machado et al. Simulação baseada em System Dynamics para análise de cenários envolvendo satisfação no trabalho e estresse ocupacional. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 40., 2016, Bahia. **Anais eletrônicos...** Bahia: ANPAD, 2016. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjE2OTA=>. Acesso em: 25 abr. 2018.
- ANDRADE, Allana Matos de; SOUZA, Ariana Marchezi de. Traços de Personalidade e Satisfação no Trabalho como Antecedentes de Estilos de Humor. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 39., 2015, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos...** Belo Horizonte: ANPAD, 2015. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjAxMzc=>. Acesso em: 18 abr. 2018.
- ARMANINI, Marcel Eduard. **A mensuração do nível de satisfação no trabalho entre os servidores técnico-administrativos da Universidade Federal da Fronteira Sul**. 2016. 121 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal da Fronteira Sul, Chapecó, 2016. Disponível em: <<https://rd.uffrs.edu.br:8443/handle/prefix/1417>>. Acesso em: 19 abr. 2018.
- 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. **Revista Eletrônica Machado Sobrinho**, Juiz de Fora, v. 1, p. 1-18, 2012. Disponível em: <http://www.machadosobrinho.com.br/revista_online/publicacao/artigos/Artigo02REMS6.pdf>. Acesso em: 29 abr. 2018.
- 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: 18 mar. 2018.

BITENCURT, Rosa Maria; ROCKENBACH, Cláudia Werle. **Análise da satisfação no trabalho: um estudo na Cooperativa de Crédito Cresol**. 2017. 97 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Santa Rosa, 2018. Disponível em: <<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/handle/123456789/5088>>. Acesso em: 10 set. 2018.

BRITO, Lucas Charão; REYES JUNIOR, Edgar; RIBAS, Fábio Theodoro Tolfo. As Relações Entre a Síndrome de Burnout e a Satisfação no Trabalho: Uma Visão a partir do Ambiente Social das Organizações. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 34., 2010, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2010. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/gpr2474.pdf>>. Acesso em: 27 abr. 2018.

CAPPI, Mariana Nitz; ARAUJO, Bruno Felix Von Borell de. Satisfação no Trabalho, Comprometimento Organizacional e Intenção de Sair: um estudo entre as gerações X e Y. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 38., 2014, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2014. Disponível em: <http://www.fucape.br/_public/producao_cientifica/2/GPR449.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2018.

CARNEIRO, Paulo César da Costa; ABELHA, Daniel Martins; CAVAZOTTE, Flávia de Souza Costa Neves. Liderança transformacional e Satisfação no Trabalho: Avaliando a influência de fatores situacionais e contextuais. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 5., 2015, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: ANPAD, 2015. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjA1MTQ=>>. Acesso em: 27 abr. 2018.

CARVALHO, Karine Alves; SANTOS, Mayara Holanda dos; ALENCAR, Olívia Lima Guerreiro de. Satisfação no ambiente de trabalho em uma instituição financeira privada localizada em Fortaleza sob a ótica dos operadores de caixas. **Revista de Administração da UNI7**, v. 1, n. 1, p. 197-230, jan./jun. 2017. Disponível em: <<http://www.uni7.edu.br/periodicos/index.php/revistadaadministracao/article/view/491/288>>. Acesso em: 10 set. 2018.

CASTRO, Renato Silva de. Satisfação no trabalho: foco na Ag Estilo Congresso Nacional do Banco do Brasil. 2011. 42 f. Monografia (Bacharelado em Administração) - Universidade de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: <<http://bdm.unb.br/handle/10483/2677>>. Acesso em: 10 set. 2018.

CASTRO, Miguel Angel Rivera et al. Influência da cultura organizacional mediada pelo assédio moral na satisfação no trabalho. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 2017, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: ANPAD, 2017. Disponível em:

<http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjQwMzQ=>. Acesso em: 27 abr. 2018.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CODA, Roberto; FALCONE, Glaucia Fonseca. Em busca do significado do trabalho: Relato de um estudo qualitativo entre executivos. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, São Paulo, v. 6, n. 14, p. 7-18, abr, 2004. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/pdf/947/94761402.pdf>>. Acesso em: 04 abr. 2018.

CORREA, Rosangela. **Satisfação no trabalho de profissionais bancários em agências de uma instituição financeira de economia mista**. 2016. 118 f. Tese (Doutorado) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2016. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22132/tde-31032017-144405/en.php>>. Acesso em: 10 set. 2018.

DELGADO, Bruna Filipa Falcão. **A importância do capital humano nas organizações: estudo aplicado numa Seguradora Portuguesa**. 2015. 75 p. Dissertação (Mestrado) - Curso de Pós-Graduação em Contabilidade e Finanças, Instituição Superior de Contabilidade e Administração do Porto, Porto, 2015. Disponível em: <http://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/7799/1/Bruna_Delgado_MCF_2015.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2018.

FERRA, Renato Ribeiro Nogueira; LOPES, Evandro Luiz. Satisfação no Trabalho na Área da Saúde: Comparação de Duas Escalas de Medida por Meio de Equações Estruturais. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 38., 2014, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2014. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2014_EnANPAD_GPR239.pdf>. Acesso em: 88 abr. 2018.

FORIGO, Franciele Meinerz et al. Fatores que Afetam a Satisfação dos Funcionários e o Clima Organizacional. **Revista FEMA Gestão e Controladoria**, v. 1, p. 19-36, 2011. Disponível em: <<http://www.fema.com.br/sitenovo/wp-content/uploads/2016/09/2-Fatores-que-Afetam-a-Satisfa%C3%A7%C3%A3o-dos-Funcion%C3%A1rios-e-o-Clima-Organizacional.pdf>>. Acesso em: 04 mai. 2018.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HENNING, Gesiê; ROSIN, Carla Regina. Gestão de qualidade no atendimento em uma instituição bancária em Rio Negrinho. **Ágora: Revista de Divulgação Científica**, v. 19, n. 2, p. 64-82, jul./dez. 2014. Disponível em: <<http://www.periodicos.unc.br/index.php/agora/article/viewFile/779/527>>. Acesso em: 14 abr. 2018.

KRAWULSKI, Edite. A orientação profissional e o significado do trabalho. **Revista ABOP**, Porto Alegre, v. 2, n. 1, p. 5-19, 1998. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-88891998000100002&lng=pt&nrm=iso>. Acessos em 21 abr. 2018.

LEAL, Aline Luisa de Andrade. **Bem estar no trabalho entre docentes universitários**: estudo de caso em uma IES pública. 2008. 92 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Núcleo de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008. Disponível em: <<http://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/8054>>. Acessado em: 08 abr. 2018.

LEPAUS, Giacomina Possatti. A relação entre a discriminação percebida e a satisfação no trabalho: um estudo com funcionários LGBT. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 2017, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: ANPAD, 2017. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjM4MDA=>. Acesso em: 27 abr. 2018.

LIMA, Orlem Pinheiro de; SANTIAGO, Sandro Breval; TABOADA, Carlos Manuel Rodriguez. Aspectos relevantes do trabalho: desenvolvimento da motivação. In: CONFERÊNCIA CIENTÍFICA INTERNACIONAL MEDIO AMBIENTE SIGLO XXI, 9., 2015, Villa Clara. **Anais eletrônicos...** Villa Clara: FIM, 2015. Disponível em: <https://www.itegam.org.br/pegasus/imagens_site/arquivos/2016/01/aspectos-relevantes-do-trabalho-desenvolvimento-da-motivacao.pdf>. Acesso em: 19 abr. 2018.

LIZOTE, Suzete Antonieta; VERDINELLI, Miguel Angel; NASCIMENTO, Sabrina do. Comprometimento organizacional e satisfação no trabalho: um estudo com funcionários públicos municipais. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 39., 2015, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos...** Belo Horizonte: ANPAD, 2015. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MTk0MTQ=>. Acesso em: 28 abr. 2018.

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 (Mestrado) - Curso de Sistemas de Gestão, Universidade Federal Fluminense, 2003. Disponível em: <http://www.bdttd.ndc.uff.br/tde_arquivos/14/TDE-2007-0601T102808Z822/Publico/Dissertacao%20Ricardo%20Luz.pdf>. Acesso em 09 set. 2018.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de Marketing**: Uma orientação aplicada. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MANTO, Roseli. **Avaliação do nível de satisfação no trabalho dos colaboradores de uma cooperativa de crédito catarinense**. 2017. 130 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal da Fronteira Sul, Chapecó, 2016. Disponível em: <<https://rd.ufffs.edu.br:8443/handle/prefix/1063>>. Acesso em: 19 abr. 2018.

MARQUES, Antônio Luiz; BORGES, Renata Simões Guimarães; REIS, Isabella do Couto. Resistência à Mudança e Impactos na Qualidade de vida e Satisfação no Trabalho: um Estudo com Servidores Públicos do Estado de Minas Gerais. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 37., 2013, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2013. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MTU3NzY=>. Acesso em: 27 abr. 2018.

MARTINS, Adney Acácio. **Satisfação no trabalho**: um estudo com trabalhadores em regime de turno de uma empresa de energia elétrica de Santa Catarina. 2007. 59 f. TCC (Graduação) - Curso de Psicologia, Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu, 2007. Disponível em: <<http://siaibib01.univali.br/pdf/Adney%20Acacio%20Martins.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de Marketing**. 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. **Anais eletrônicos...** Salvador: ANPAD, 2015. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjA0NTM=>. Acesso em: 18 abr. 2016.

MORETTI, Silvinha; TREICHEL, Adriana. Qualidade de vida no trabalho X auto-realização humana. **Revista Leonardo pós-Órgão de Divulgação Científica e Cultural do ICPG**, Blumenau, v. 1, n. 3, p. 1-14, 2003. Disponível em: <http://ead2.fgv.br/ls5/centro_rec/docs/qualidade_trabalho_realizacao_humana.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2018.

OLIVEIRA, Lucia Barbosa de; COSTA, Elson Mário Toja Couto Monteiro da. Satisfação no Trabalho e Comprometimento Organizacional de Trabalhadores Efetivos 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. **Anais eletrônicos...** Salvador: ANPAD, 2015. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjA0ODY=>. Acesso em: 28 abr. 2018.

OLIVEIRA, Lucia Barbosa de; MENDES, Isaías dos Santos. Clima organizacional, satisfação no trabalho e intenção de rotatividade em restaurantes Fast Food. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 6., 2017, Curitiba. **Anais eletrônicos...** Curitiba: ANPAD, 2017. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjI0Mjc=>. Acesso em: 27 abr. 2018.

PAIXÃO, Anderson Ribeiro; BARBOSA, Milka Alves Correia. Satisfação no Trabalho: Um estudo na Agência da Caixa Econômica Federal de Cícero Dantas-BA. **Revista**

de Psicologia, v. 10, n. 30, p. 10-26, julho/2016. Disponível em: <<https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/428/534>>. Acesso em: 10 set. 2018.

PIMENTEL, Mariana Marques; RAMOS, Susana Isabel Vicente. Satisfação no trabalho: o caso do município X. **Psicologia.pt: O Portal dos Psicólogos**, p. 1-21, fev. 2014. Disponível em: <<http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0760.pdf>>. Acesso em: 17 abr. 2018.

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, mai./ago. 2011. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/pdf/4417/441742842008.pdf>>. Acesso em: 04 abr. 2018.

PIRES JUNIOR, Osvaldo; SANEMATSU, Laudelino Siqueira Amaral; COSTA, Luciano Venelli. O impacto do capital psicológico e do suporte organizacional sobre a satisfação no trabalho. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 6., 2017, Curitiba. **Anais eletrônicos...** Curitiba: ANPAD, 2017. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjJzMzM=>. Acesso em: 27 abr. 2018.

RIBEIRO, Carla Vaz dos Santos; LÉDA, Denise Bessa. O significado do trabalho em tempos de reestruturação produtiva. **Revista Estudos e Pesquisas em Psicologia**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, p. 76-83, dez. 2004. Disponível em: <<file:///C:/Users/nadin/Downloads/11145-38287-1-SM.pdf>>. Acesso em: 04 abr. 2018.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 11 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A. **Fundamentos do comportamento organizacional**. 12 ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

ROCHA, Altamir; GALDI, Fernando Caio; FORTUNATO, Graziela. Satisfação no trabalho e o valor aos acionistas. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 2017, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: ANPAD, 2017. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjM3OTk=>. Acesso em: 27 abr. 2018.

RODRIGUES, William Costa. **Metodologia científica**. 2007, p. 1-20, Paracambi. Disponível em: <http://sinop.unemat.br/site_antigo/prof/foto_p_downloads/fot_8672aula_04_-_william_costa_-_metodologia_cientyfica_pdf.pdf>. Acesso em: 04 mai. 2018.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, María del Pilar Baptista. **Metodologia de Pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANTOS, Bruno. **Satisfação no trabalho**: o caso de um banco. 2012. 67 p. Dissertação (Mestrado) - Curso de Pós-Graduação em Gestão Estratégica de

Recursos Humanos, Instituto Politécnico de Setúbal, Setúbal, 2012. Disponível em: <<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/4173/1/Tese%20Bruno%20Santos%20-%20MGERH.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

SILVA, Narbal; TOLFO, Suzana da Rosa. Trabalho significativo e felicidade humana: explorando aproximações. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 12, n. 3, p. 341-354, 2012. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v12n3/v12n3a08.pdf>>. Acesso em: 05 abr. 2018.

SILVA, Vagnára Ribeiro da Silva; VELASQUE, Luciane de Souza; TONINI, Teresa. Satisfação profissional de uma equipe de enfermagem oncológica. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 70, n. 5, p. 1040-1047, 2017. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v70n5/pt_0034-7167-reben-70-05-0988.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2018.

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

SOUTO, Christiane de Melo Rêgo; OLIVEIRA, Lúcia Maria Barbosa de. Análise da satisfação dos funcionários com as políticas e práticas de recursos humanos utilizadas pelas agências de viagem e turismo da cidade do Recife-PE, Brasil. **Revista Turismo em Análise**, v.18, n.1, p. 109-124, mai. 2007. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rta/article/view/62611/65399>>. Acesso em: 04 mai. 2018.

SOUZA, Hellen Priscila Rocha Teixeira. A importância de valorizar os colaboradores no ambiente organizacional. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO & III INOVARSE, 12., 2016, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <http://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_M_041.pdf>. Acesso em: 04 abr. 2018.

VESCO, Delci Grapegia Dal; POPIK, Fabiane; BEUREN Ilse Maria. Percepção de Justiça Organizacional na Avaliação de Desempenho e Satisfação no Trabalho dos Colaboradores de uma Cooperativa Agropecuária. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 36., 2012, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2012. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MTQ1Njl=>. Acesso em: 27 abr. 2018.

WOLECK, Aimoré. **O trabalho, a ocupação e emprego: uma perspectiva histórica**. 2002. 15 p. Curso de Especialização - Associação Educacional Leonardo da Vinci, Instituto Catarinense de Pós-Graduação, 2002. Disponível em: <<http://www.iesc.ufrj.br/cursos/saudetrab/trabalho%20ocupa%E7%E3o.pdf>>. Acesso em: 06 abr. 2018.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Prezado Respondente,

Esta pesquisa tem como objetivo aferir o nível de Satisfação no Trabalho dos funcionários das instituições financeiras do município de Cerro Largo-RS. Sua colaboração é muito importante para a realização deste estudo. Não é 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 no 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 meus colegas de trabalho.	()
15. Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta instituição 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 que 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) Perfil 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 ano a 6 anos

30. Cargo: _____.

Obrigada pela Participação!

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

Satisfação no trabalho: um estudo com os funcionários das instituições financeiras do município de Cerro Largo-RS

Prezado Participante,

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa “**Satisfação no trabalho: um estudo com os funcionários das instituições financeiras do município de Cerro Largo-RS**”, desenvolvida por Nadine Daniele Hanke, 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 da pesquisa é: aferir a satisfação no trabalho dos funcionários das instituições financeiras do município de Cerro Largo-RS. Esta se justifica por sua relevância tanto para as instituições financeiras quanto para os funcionários que nelas atuam, que poderão expressar o quanto estão satisfeitos ou insatisfeitos em relação a cinco dimensões do seu trabalho: colegas, chefia, salário, natureza do trabalho e promoções, e assim, as instituições poderão conhecer os resultados gerais de cada dimensão podendo adotar medidas para melhorar as estratégias organizacionais.

O convite a sua participação se deve ao fato de você ser funcionário, não terceirizado, de uma instituições financeira de Cerro Largo-RS. 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 identifica-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.

A sua participação consistirá em responder um questionário com perguntas objetivas referentes a aspectos da satisfação no trabalho e perfil do respondente. Este será aplicado no local de trabalho, em espaço reservado e em dia previamente acordado com o gestor da instituição, sendo necessário aproximadamente dez minutos

para responde-lo. Ao final da pesquisa, todo material será mantido em arquivo físico e digital por um período de cinco anos.

O benefício relacionado com a sua colaboração nesta pesquisa é o de conhecer, através dos resultados da pesquisa, o quanto os funcionários desta área se sentem satisfeitos em relação as dimensões de satisfação no trabalho que serão estudadas. Podendo os gestores 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 a qualquer pessoa que tenha interesse sobre o tema pesquisado.

A participação na pesquisa poderá causar risco de constrangimento ao responder as perguntas e, para evitar que isso ocorra, o questionário será respondido sem a presença do pesquisador, para que assim tenha mais privacidade para responder as questões, podendo também deixar questões em branco caso não se sentir à vontade para responder.

A devolutiva dos resultados da pesquisa será por meio de uma cópia digital da mesma, enviada aos respondentes e às instituições participantes através de e-mail. 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 2018.

Rodrigo Prante Dill

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

Tel: (55) 99603-9104 / 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).

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, Rodovia SC 484 Km 02, Fronteira Sul, CEP 89815-899 Chapecó - Santa Catarina – Brasil).

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

Nome completo do (a) participante: _____

Assinatura: _____

Para receber os resultados deste estudo via e-mail, deixe seu contato:
