



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

MANUELA ANANIAS DE BARROS

**INTERFERÊNCIA DA GESTÃO:
A relação entre o estilo de gestão e a satisfação no trabalho**

João Pessoa

2023

MANUELA ANANIAS DE BARROS

INTERFERÊNCIA DA GESTÃO:

A relação entre o estilo de gestão e a satisfação no trabalho



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

Orientador(a): Mestre, Andreia Cavalcanti de Oliveira

JOÃO PESSOA

2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Biblioteca Nilo Peçanha - *Campus* João Pessoa, PB.

B277i Barros, Manuela Ananias de.

Interferência da gestão : a relação entre o estilo de gestão e a satisfação no trabalho / Manuela Ananias de Barros. – 2023.
43 f. : il.

TCC (Graduação – Curso Superior de Bacharelado em Administração) – Instituto Federal de Educação da Paraíba / Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios, 2023.

Orientação : Prof^a Me. Andreia Cavalcanti de Oliveira.

1.Gestor. 2. Estilo de gestão. 3. Liderança. 4. Satisfação no trabalho. 5. Estilo administrativo. I. Título.

CDU 005.34 (043)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA

FOLHA DE APROVAÇÃO

MANUELA ANANIAS DE BARROS

Matrícula: 20172460045

INTERFERÊNCIA DA GESTÃO: A relação entre o estilo de gestão e a satisfação no trabalho

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado em **19/06/2023**

no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), Curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO.**

Resultado: APROVADO

BANCA EXAMINADORA:

(assinaturas eletrônicas via SUAP)

Andreia Cavalcanti de Oliveira (IFPB)

Orientador(a)

Herbert Jose Cavalcanti de Souza (IFPB)

Examinador(a) interno(a)

Danielle Fernandes Rodrigues (UNIESP)

Examinador(a) externo(a)

Documento assinado eletronicamente por:

- Andreia Cavalcanti de Oliveira, COORDENADOR(A) - FG2 - , em 22/06/2023 12:59:16.
- Herbert Jose Cavalcanti de Souza, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 22/06/2023 17:39:32.
- Danielle Fernandes Rodrigues, PROFESSOR DE ENSINO SUPERIOR NA ÁREA DE ORIENTAÇÃO EDUCACIONAL, em 22/06/2023 18:19:25.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 22/06/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse [hps://suap.ifpb.edu.br/autencardocumento/](https://suap.ifpb.edu.br/autencardocumento/) e forneça os dados abaixo:

Código 441685
Verificador: 41da940203
Código de Autenticação:



Av. Primeiro de Maio, 720, Jaguaribe, JOAO PESSOA / PB, CEP 58015-435

<http://ifpb.edu.br> - (83) 3612-1200

Dedico este trabalho aos meus pais e ao meu marido, que me apoiaram e me incentivaram ao longo dessa jornada.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, primeiramente, por me permitir crescer diariamente e concretizar mais esse sonho em minha vida. Agradeço, também, a toda a minha família, que me apoiou e me deu a força necessária para prosseguir, em especial, meus pais e meu marido, que sempre estiveram ao meu lado e me incentivaram a continuar e a aprender cada dia mais.

Sou grata a todos os professores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), que, ao longo desses anos, fizeram parte da minha formação acadêmica, me ensinando e me ajudando a crescer pessoalmente, profissionalmente e intelectualmente, em especial, a minha orientadora Andreia Cavalcanti de Oliveira, que esteve comigo durante todo esse processo e que teve paciência e disponibilidade para me ajudar a realizar este trabalho.

Agradeço ultimamente a todos os meus amigos, que me ajudaram e me incentivaram a desenvolver minhas habilidades e o meu conhecimento durante todos esses anos.

RESUMO

O gestor tem papel fundamental na liderança da equipe, e seu estilo de gestão tende a refletir no comportamento de seus colaboradores. O estilo de gestão representa a maneira pela qual uma organização planeja, organiza, lidera, coordena, controla e avalia os esforços de um grupo de pessoas para alcançar um objetivo comum. A satisfação no trabalho é uma das principais variáveis que afetam o desempenho e o bem-estar dos colaboradores de uma organização. Um funcionário satisfeito tende a ser mais engajado, menos propenso a deixar a organização e mais produtivo, levando a muitos benefícios para a organização. No entanto, a satisfação no trabalho não é uma variável isolada, e outros fatores como personalidade, valores e expectativas individuais podem afetar como as pessoas se sentem em relação ao seu trabalho. Portanto, é essencial que os gestores levem em consideração as necessidades e expectativas individuais dos funcionários ao promover a satisfação no trabalho. Este estudo é uma pesquisa aplicada que procura soluções para problemas concretos, utilizando uma abordagem quali-quantitativa e um método indutivo que objetiva estudar a relação entre estilo de gestão e satisfação no trabalho para identificar o(s) estilo(s) administrativo(s) dominante(s) em um ambiente de trabalho. A pesquisa é descritiva e realiza-se em um setor de uma empresa, utilizando um questionário como instrumento de coleta de dados. O estudo analisou dez diferentes aspectos relacionados ao estilo de gestão, como o nível de participação dos funcionários, pressão e carga de trabalho, interação entre colegas, oportunidades de treinamento e reconhecimento do desempenho individual. Os resultados mostraram que a atual gestão da organização segue uma abordagem participativa, permitindo que os funcionários expressem suas opiniões e ideias livremente. Além disso, o estudo descobriu que não há um estilo de gestão autoritário em vigor, e os funcionários se sentem livres para executar suas atividades sem pressão ou carga de trabalho excessiva. No entanto, o estudo também mostrou que há espaço para melhorias em termos de reconhecimento e recompensa pelo desempenho individual, e alguns funcionários acreditam que há necessidade de melhorar o ambiente físico, mas que no geral o estilo de gestão da organização é geralmente positivo.

Palavras-chave: gestor; estilos de gestão; satisfação no trabalho; estilos administrativos.

ABSTRACT

The manager has a crucial role guiding a team, and their management style tends to reflect in the behavior of their employees. Management style represents the way in which an organization plans, organizes, leads, coordinates, controls, and evaluates the efforts of a group of people to achieve a common goal. Job satisfaction is one of the key variables that affect the performance and well-being of an organization's employees. A satisfied employee tends to be more engaged, less likely to leave the organization, and more productive, leading to many benefits for the organization. However, job satisfaction is not an isolated variable, and other factors such as personality, values, and individual expectations can affect how people feel about their work. Therefore, it is essential for managers to consider the individual needs and expectations of employees when promoting job satisfaction. This study is an applied research that seeks solutions to concrete problems, using a quali-quantitative approach and an inductive method that aims to study the relationship between management style and job satisfaction to identify the dominant management style(s) in a work environment. The research is descriptive and carried out in a sector of a company, using a questionnaire as a data collection instrument. The study analyzed ten different aspects related to management style, such as the level of employee participation, pressure and workload, interaction between colleagues, training opportunities, and recognition of individual performance. The results showed that the organization's current management follows a participatory approach, allowing employees to express their opinions and ideas freely. Additionally, the study found that there is no authoritarian management style in place, and employees feel free to carry out their activities without pressure or excessive workload. However, the study also showed that there is room for improvement in terms of recognition and reward for individual performance, and some employees believe that there is a need to improve the physical environment, but overall, the organization's management style is generally positive.

Keywords: manager; management styles; job satisfaction; administrative styles.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Sistemas de Administração de Rensis Likert	15
--	----

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Teoria dos dois fatores de Herzberg	18
---	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Oportunidade dos colaboradores em dar opinião	21
Gráfico 2 - Liberdade de execução das atividades sem pressão	22
Gráfico 3 - Relacionamento interpessoal	22
Gráfico 4 - Falta de capacitação para os funcionários	23
Gráfico 5 - Falta de oportunidade em expressar opinião.....	24
Gráfico 6 - Sobrecarga de atividades.....	24
Gráfico 7 - Reconhecimento e premiação individual	25
Gráfico 8 - Conflitos interpessoais.....	25
Gráfico 9 - Capacidade de melhoria no ambiente físico.....	26
Gráfico 10 - Oportunidade de treinamento	27
Gráfico 11 - Disponibilidade de equipamentos.....	28
Gráfico 12 - Qualidade dos equipamentos.....	28
Gráfico 13 - Condições de segurança.....	29
Gráfico 14 - Condições do ambiente.....	29
Gráfico 15 - Condições de higiene	30
Gráfico 16 - Serviços de refeitório	30
Gráfico 17 - Benefícios ofertados.....	31
Gráfico 18 - Horário de trabalho.....	32
Gráfico 19 - Igualitariedade organizacional	32
Gráfico 20 - Relações no ambiente de trabalho	33

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANEEL: Agência Nacional de Energia Elétrica

DEOP: Departamento de Operações

DP: Departamento Pessoal

IFPB: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1.	OBJETIVOS	13
1.1.1.	Objetivo Geral.....	13
1.1.2.	Objetivos Específicos.....	13
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	14
2.1.	ESTILOS DE GESTÃO	14
2.2.	ESTILOS DE GESTÃO POR LIKERT	15
2.3.	SATISFAÇÃO NO TRABALHO.....	16
3	METODOLOGIA DA PESQUISA	19
3.1.	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	19
3.2.	UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA.....	20
3.3.	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	20
4	ANÁLISE DE DADOS.....	21
4.1.	ANÁLISE QUANTITATIVA.....	21
4.1.1.	Estilos de gestão.....	21
4.1.2.	Satisfação	27
4.2.	ANÁLISE QUALITATIVA.....	33
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
	REFERÊNCIAS	36
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE COLETA DE DADOS.....	40

1 INTRODUÇÃO

O gestor tem exercido papel fundamental na condução da equipe e indica-se que o estilo gerencial tende a ter reflexos no comportamento dos colaboradores. O estilo de gestão representa a forma como se planeja, organiza, lidera, coordena, controla e avalia os esforços de um grupo de pessoas que constituem uma organização, e as tarefas e atividades realizadas para atingir um resultado comum (CHIAVENATO, 2002; LACOMBE; HEILBORN, 2003).

A competitividade cresce cada dia mais e com ela vem aumentando a busca das organizações por maneiras de se diferenciarem de seus concorrentes, ganhando destaque no mercado, para que com isso consigam atingir os seus objetivos e metas traçados. Porém, para que isto aconteça, é preciso que os colaboradores dessas organizações estejam satisfeitos com suas tarefas, executando assim o seu trabalho da melhor forma possível.

A satisfação no trabalho é uma das principais variáveis que afetam o desempenho e o bem-estar dos colaboradores em uma organização. Segundo Spector (2012), ela pode ser entendida como uma atitude geral em relação ao trabalho, incluindo aspectos específicos, como salário, condições de trabalho, reconhecimento e oportunidades de crescimento.

Para um gestor, é fundamental promover um ambiente de trabalho que favoreça a satisfação dos colaboradores, pois isso pode levar a uma série de benefícios, como maior engajamento, menor rotatividade, melhoria da qualidade do trabalho e aumento da produtividade. Além disso, colaboradores satisfeitos tendem a ser mais propensos a se engajar em comportamentos de cidadania organizacional, como ajudar os colegas e se envolver em atividades voluntárias.

É importante ressaltar que a satisfação no trabalho não é uma variável isolada e que outros fatores, como personalidade, valores e expectativas individuais, podem afetar a forma como as pessoas se sentem em relação ao trabalho. Portanto, é fundamental que o gestor leve em consideração as necessidades e expectativas individuais dos colaboradores ao promover meios para a satisfação no trabalho.

A pesquisa realizada sobre estilos de gestão e satisfação no trabalho tende a contribuir em muitos aspectos, pois são temas que têm sido amplamente debatidos pelas organizações. O local escolhido, para o presente estudo, é a coordenação de planejamento operacional da Energisa Paraíba que tem como principal objetivo

apurar os indicadores do Departamento de Operações (DEOP) bem como desenvolver estratégias para o apoiar a atingir os resultados, contribuindo com a qualidade no atendimento ao cliente e o cumprimento das exigências regulatórias do órgão legislador (ANEEL). Para a coordenação de planejamento operacional da Energisa Paraíba é de grande valia seu estudo, pois proporcionará ao referido setor um fator preponderante a ser analisado na relação cotidiana entre o gestor e os funcionários. Já para o pesquisador, este assunto terá relevância, por se tratar de um aumento do conhecimento sobre ele, bem como permitirá uma lucidez maior desta relação com um olhar diferenciado, promovendo sua melhoria em administrações futuras.

Portanto, a presente pesquisa buscou estudar a relação entre o estilo de gestão e a satisfação no trabalho, tendo como foco a seguinte questão: “Qual a relação entre o estilo de gestão e a satisfação no trabalho?”

1.1. OBJETIVOS

1.1.1. Objetivo Geral

Analisar a relação entre estilo de gestão e satisfação no ambiente de trabalho da coordenação de planejamento operacional da Energisa Paraíba.

1.1.2. Objetivos Específicos

Com base nos estudos apresentados, a pesquisa terá como objetivos específicos:

- Identificar o(s) estilo(s) administrativo(s) dominante(s) no ambiente de trabalho;
- Verificar o nível de satisfação dos colaboradores em relação ao ambiente de trabalho;
- Investigar a percepção dos colaboradores em relação ao suporte e apoio oferecidos pela liderança no ambiente organizacional;
- Propor recomendações para a melhoria da satisfação dos colaboradores no ambiente de trabalho.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. ESTILOS DE GESTÃO

Para Nascimento, Guidini e Reginato (2008) a gestão organizacional atua na execução das atividades relacionadas com a tomada de decisões. Manter a relação entre os indivíduos e objetivos da empresa pode ser algo complexo para alcançar os resultados estipulados, isso porque os seres humanos têm forma e comportamento diferentes. O estilo de gestão representa o modo que uma empresa/setor é administrada, ele é um componente importante capaz de moldar a relação do gestor e funcionário.

Estilo, em um sentido amplo, é definido como sendo a maneira de tratar, de viver, procedimento, conduta, modos e maneiras ou traço pessoal de agir (FERREIRA, 1986). Já a gestão, é tratado por Rodriguez (2010) de uma maneira bastante ampla, não existindo limitações para o assunto, pois existem diversas opiniões estabelecidas, todavia, o autor define gestão como sendo a forma que os relacionamentos entre as pessoas acontecem, na busca de um objetivo comum. Nascimento, Guidini e Reginato (2008) entendem por estilo de gestão a maneira como o administrador age perante a liderança, bem como a maneira como se comporta em relação ao nível de delegação de tarefas aos funcionários, seus valores pessoais e o nível de motivação de suas equipes.

Dessa maneira, de acordo com Sousa (2013), podemos assumir o fato de que o gestor pode desempenhar vários papéis, sendo eles: planejamento, organização, liderança, controle e coordenação, além de ser agente interpessoal, informacional e decisório nas organizações (ROBBINS, 2002). Sua conduta nesses diferentes papéis está relacionada com a sua forma de ser, pensar e agir. Então, infere-se que seu estilo de comando fica evidenciado na forma como estabelece objetivos, lidera equipes de trabalho, propicia a automotivação, comunica-se com as pessoas envolvidas nas diversas questões e controla os trabalhos e trabalhadores.

2.2. ESTILOS DE GESTÃO POR LIKERT

Para abordar a temática de estilos de gestão, Chiavenato (2002) ressalta os estilos definidos por Likert que classifica a administração das organizações em dois estilos: autoritário e participativo. O sistema autoritário desmembra-se em autoritário-forte e autoritário-benevolente, já o sistema participativo, como participativo-consultivo e participativo-grupal. A classificação dos sistemas de administração, proposta por Likert, pode ser visualizada no **Quadro 1**.

Quadro 1 - Sistemas de Administração de Rensis Likert

SISTEMA DE ADMINISTRAÇÃO			
AUTORITÁRIO		PARTICIPATIVO	
Autoritário-forte	Autoritário-benevolente	Participativo-consultivo	Participativo-grupal
Sistema administrativo coercivo	Sistema administrativo atenuado	Sistema administrativo participativo	Sistema administrativo democrático

Fonte: Adaptado de Nascimento, Guidini e Reginato (2008)

Como demonstrado no primeiro quadro, o estilo de gestão autoritário-forte é um sistema altamente autoritário, o qual busca controlar com rigidez tudo o que acontece dentro da empresa. Esse sistema é visto como o mais duro e fechado existente, chegando a gerar para a organização uma sobrecarga na tomada de decisão. Em comparação com o sistema autoritário-forte, o sistema autoritário-benevolente é um sistema menos rígido, possuindo maior flexibilidade e suavidade.

O sistema participativo-consultivo, como o próprio nome diz, é mais participativo comparado aos autoritários, que são bem mais impositivos. Esse sistema possui grande abrandamento de arbitrariedade organizacional. Já o sistema participativo-grupal é um sistema onde predomina a democracia, sendo visto como o mais abertos de todos os sistemas descritos por Likert. Como percebe-se, os estilos administrativos podem ter uma grande influência no nível de satisfação no trabalho dos colaboradores. Cada estilo de gestão tem suas próprias características e abordagens para liderar e gerenciar a equipe, o que pode impactar diretamente o ambiente de trabalho, o relacionamento entre os membros da equipe, a produtividade e a motivação dos colaboradores. Por isso, é importante analisar a relação entre os

estilos de gestão adotados e a satisfação dos colaboradores no ambiente de trabalho, para identificar os pontos fortes e fracos da liderança e propor melhorias que possam aumentar a satisfação e a produtividade da equipe, tópico que passaremos a discorrer a seguir.

2.3. SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A respeito da satisfação no trabalho, Spector (2012, p. 233) define-a da seguinte maneira:

A satisfação no trabalho é uma variável atitudinal que reflete como as pessoas se sentem em relação a seus empregos em geral, bem como a vários aspectos específicos do trabalho. Dito de maneira simples, a satisfação no trabalho é a extensão na qual as pessoas gostam dele, ao passo que a insatisfação no trabalho é a extensão na qual elas não gostam.

A satisfação no trabalho tem ligação direta com o sentimento da pessoa em relação ao meio em que ela trabalha. Um colaborador satisfeito tem atitudes positivas em relação ao seu trabalho, do contrário, a insatisfação apresenta uma atitude negativa. O trabalho de uma pessoa vai além de tarefas ou atribuições. É preciso aprender a conviver com pessoas com pensamentos diferentes, obedecer às normas e regras da organização, a condição do ambiente de trabalho, tudo isso implica na satisfação (ROBBINS, 2009; ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2011). Existem quatro fatores que podem ajudar na satisfação do trabalhador, seriam eles, segundo Robbins (2009): proporcionar trabalhos mentalmente desafiadores; fornecer recompensas equitativas; oferecer suporte, condições de trabalho animadoras; e colegas apoiadores.

Sobre o trabalhador sentir-se desafiado, Robbins (2009, p. 24) destaca:

Os trabalhadores preferem empregos que lhes ofereçam oportunidades de utilizar suas habilidades e capacidades, que ofereçam uma variedade de tarefas, liberdade e feedback sobre o próprio desempenho. Essas características tornam o trabalho mentalmente desafiante. Uma ocupação que é pouco desafiante torna-se entediante. [...] Sob condições moderadamente desafiadoras, grande parte dos funcionários experimentará prazer e satisfação no trabalho.

Os colaboradores precisam de tais desafios, e um ambiente que apresente tais condições é de extrema importância para eles. Tendo oportunidades de se sentirem desafiados, o colaborador e a equipe se estimulam em busca de alcançar objetivos

individuais e coletivos. De modo diferente, situações que não proporcionam esse sentimento acabam por estagnar a equipe.

Expandindo esse pensamento, Robbins, Judge e Sobral (2011, p. 75) reiteram:

Trabalhos interessantes que fornecem treinamento, variedade, independência e controle satisfazem a maioria dos funcionários. Também há uma forte correspondência entre quanto as pessoas apreciam o contexto social de seu local de trabalho e a satisfação que sentem no geral. A interdependência, o feedback, o apoio e a interação com os colegas fora do trabalho estão fortemente relacionados com a satisfação no trabalho, mesmo após se levar em consideração as características do trabalho em si.

Junto a sentir-se desafiado também estão as condições sociais, que aparecem com uma grande influência na satisfação. Elas têm demonstrado que a atenção nesse aspecto precisa ser reforçada. Bons relacionamentos na equipe e até fora dela tendem a contribuir. O gestor deve buscar exaurir ao máximo tais oportunidades e cultivar um ambiente propício para relacionamentos.

Vecchio (2009, p. 271) também contribui com os fatores de satisfação, destacando duas fontes:

As fontes intrínsecas originam-se do próprio indivíduo e têm valor psicológico. Tal satisfação é essencialmente auto administrada. A autonomia, isto é, a independência, como a capacidade para escolher seu próprio ritmo de trabalho, constitui uma fonte de satisfação intrínseca. As fontes extrínsecas originam-se externamente ao indivíduo. Forças além do controle da pessoa determinam a frequência e a magnitude das fontes extrínsecas de satisfação. Condições de trabalho e oportunidades para interagir com colegas são fontes de satisfação extrínsecas[...].

Além dos fatores externos, os fatores internos que envolvem a mente do colaborador contribuem como fonte de satisfação, podendo ele mesmo se satisfazer por meio suas decisões livres.

Ao falar de produtividade e satisfação, Robbins (2009, p. 25) afirma que “atualmente, com base em uma abrangente revisão das evidências, podemos concluir que a produtividade é que conduz à satisfação, não o inverso”.

Segundo Robbins (2005) para Herzberg, os fatores que resultam em satisfação no trabalho são separados e distintos daqueles que resultam em insatisfação. Foi a partir de uma pesquisa feita por ele, que surgiu a tão famosa teoria dos dois fatores. Quando os gerentes tentam eliminar algo negativo, que gera insatisfação no meio de trabalho, pode-se produzir harmonia, porém, não é certeza que essa atitude venha gerar uma motivação nos colaboradores. Ou seja, a presença de determinados

fatores de trabalho pode gerar insatisfação, entretanto, a sua ausência não causaria satisfação.

Figura 1 - Teoria dos dois fatores de Herzberg



Fonte: Adaptado de Chiavenato (2002)

Como demonstra a **Figura 1**, os fatores higiene, implicam diretamente apenas na insatisfação do colaborador. Já a satisfação está ligada ao trabalho em si, a responsabilidade, ao reconhecimento, que Herzberg chamou de fatores motivacionais. Vecchio (2009) também lembra que o bem-estar físico e mental, tem ligação com a satisfação, tendo os colaboradores satisfeitos apresentado um melhor histórico clínico de saúde física e mental. Do contrário, a grande insatisfação no trabalho, pode resultar em distúrbios fisiológicos.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

3.1. CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

O presente estudo, quanto à sua natureza, é uma pesquisa aplicada. De acordo com Rodrigues (2007, p. 42), pesquisa aplicada é a “investigação que procura soluções para problemas concretos”, ou seja, não se preocupa com o abstrato, mas com problemas específicos.

Quanto à forma de abordagem, é quali-quantitativa. Segundo Bogdan e Biklen (2003), o conceito de pesquisa qualitativa desenvolve cinco características: ambiente natural, dados descritivos, preocupação com o processo, preocupação com o significado e processo de análise indutivo. Já Araújo et al (2012, p. 42) diz que a pesquisa quantitativa “prioriza a utilização de números como quantificadores de informações, coletados de uma amostra para, então, com o uso de formulações estatísticas, testar as hipóteses”. Pelo fato de ser uma pesquisa realizada em um setor de uma empresa, trata-se de uma pesquisa de campo, que, para Gil (2008), procura muito mais o aprofundamento das questões propostas do que a distribuição das características da população, segundo determinadas variáveis. Como consequência, o planejamento do estudo de campo apresenta maior flexibilidade, podendo ocorrer ainda que seus objetivos sejam reformulados ao longo do processo de pesquisa.

Quanto ao objetivo, a pesquisa é descritiva, a qual Gil (2008) define como primordial à descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Também são pesquisas descritivas aquelas que visam descobrir a existência de associações entre variáveis, como, por exemplo, as pesquisas eleitorais que indicam a relação entre preferência político-partidária e nível de rendimentos ou de escolaridade.

Segundo Gil (2008), o método indutivo parte do particular e coloca a generalização como um produto posterior do trabalho de coleta de dados particulares. De acordo com o raciocínio indutivo, a generalização não deve ser buscada aprioristicamente, mas constatada a partir da observação de casos concretos suficientemente confirmadores dessa realidade. Constitui o método proposto pelos empiristas (Bacon, Hobbes, Locke, Hume), para os quais o conhecimento é

fundamentado exclusivamente na experiência, sem levar em consideração princípios preestabelecidos, portanto, é estilo de método que mais se aplica ao nosso projeto.

3.2. UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA

A população da presente pesquisa refere-se à totalidade dos 26 (vinte e seis) colaboradores de planejamento operacional. Sendo assim, a pesquisa assumirá forma censitária, pois Zanella (2006), afirma que esse tipo de pesquisa não deve se utilizar a amostragem, pois o seu universo é pequeno para se retirar uma amostra.

3.3. INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A pesquisa utilizou como instrumentos de coleta de dados um questionário, que de acordo com Gil (2008), é a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas, sendo na maioria das vezes propostos por escrito aos respondentes. O questionário aplicado contém 23 (vinte e três) questões, das quais 10 (dez) são objetivas diretas, outras 10 (dez) objetivas diretas com sugestão de melhorias, e três questões abertas subjetivas. Dentre as 20 (vinte) questões objetivas, incluindo as questões com sugestão de melhoria, 10 (dez) perguntas refere-se ao estilo de gestão, e 10 (dez) à satisfação no trabalho. Já as questões subjetivas têm o objetivo de verificar a opinião dos colaboradores quanto à influência do estilo de gestão em sua satisfação no trabalho. Araújo et al (2012) compreende a aplicação de um questionário fechado com questões diretas e subjetivas como sendo um cumpridor de duas funções: descrever características e medir variáveis de um grupo, a partir de perguntas estruturadas, propiciando alternativas de respostas fixas e preestabelecidas quando forem diretas, e propicia a construção de frases e exposição de posicionamentos ou pensamentos quando forem subjetivas, o qual foi aplicado diretamente aos elementos da pesquisa.

4 ANÁLISE DE DADOS

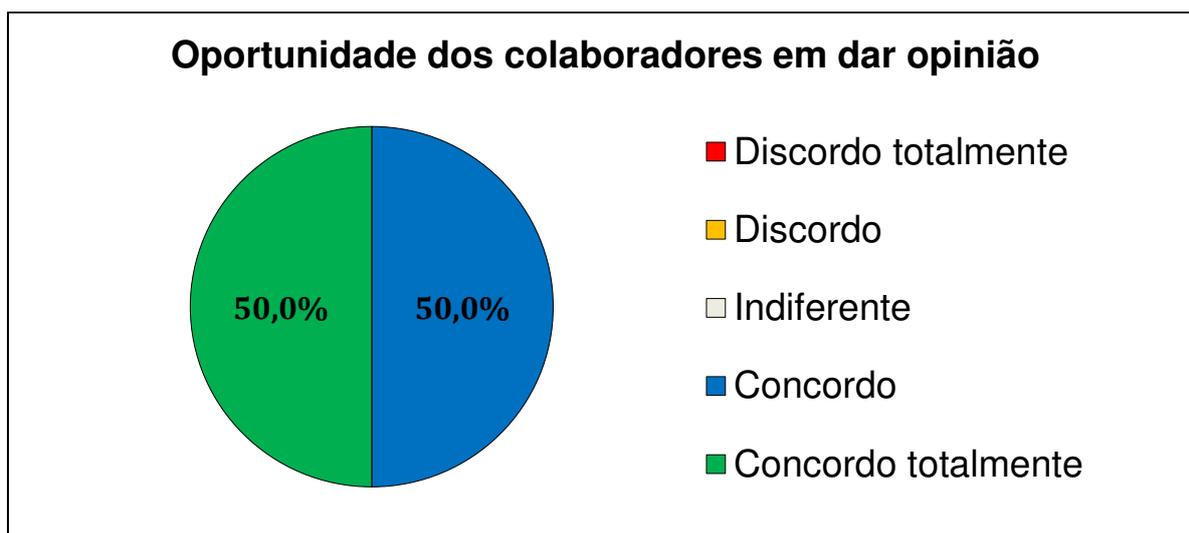
Nesse momento, expressam-se os dados coletados seguido de análise das questões referentes ao atendimento dos objetivos gerais e específicos expressos no presente estudo. Os critérios para delimitação dos sujeitos da pesquisa foram funcionários que trabalham na coordenação de planejamento operacional, correspondendo ao número de 26 pessoas.

4.1. ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1.1. Estilos de gestão

Em relação ao primeiro objetivo específico “identificação do(s) estilo(s) administrativo(s) dominante(s) no ambiente de trabalho”, que indagou acerca do nível de participação que eles possuem dentro da organização, observou-se os seguintes resultados:

Gráfico 1 - Oportunidade dos colaboradores em dar opinião

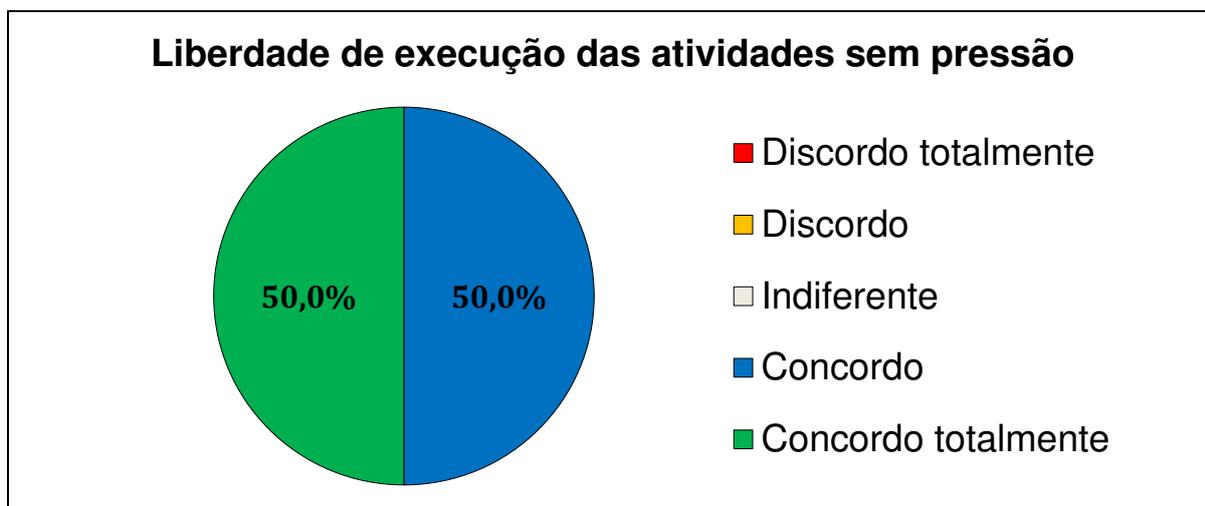


Fonte: Autor/2023

Conforme ilustra o **Gráfico 1** acima, podemos dizer que todos os entrevistados concordam ou concordam totalmente quanto a possibilidade de opinar dentro do ambiente de trabalho. Este gráfico evidencia que a atual gestão da coordenação possui característica da gestão participativa que segundo Santos (2016) é um estilo de gestão que busca o máximo de cooperação das pessoas e que reconhece a capacidade e o potencial diferenciado de cada um. Visto isso busca uma forma de

harmonizar os interesses coletivos e individuais, a fim de encontrar a sinergia das equipes de trabalho.

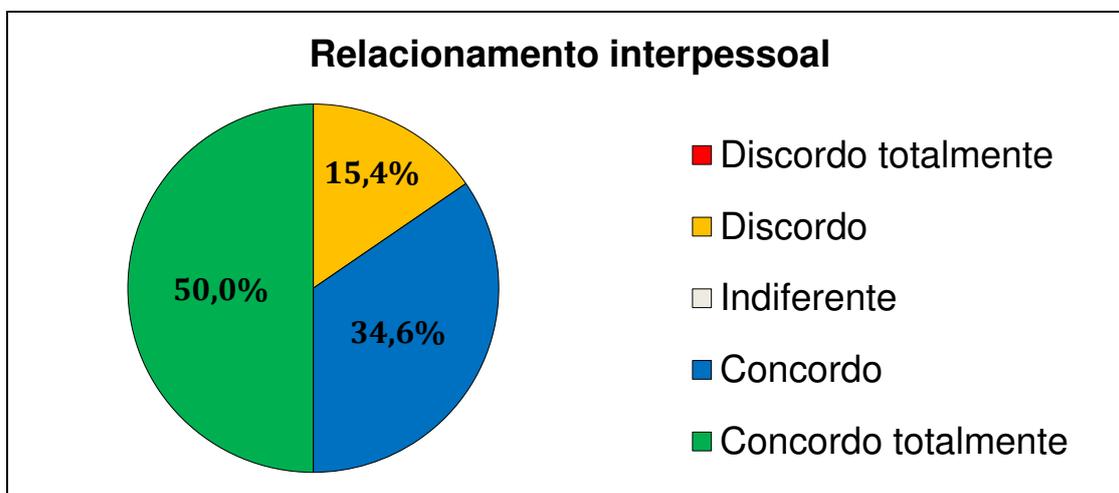
Gráfico 2 - Liberdade de execução das atividades sem pressão



Fonte: Autor/2023

O **Gráfico 2** acima explica que 100% dos funcionários sentem-se livres ao executarem suas atividades, ou seja, em seu ambiente de trabalho não é exercida pressão ou cobrança sobre eles, o que torna a gestão mais branda e menos autoritária. Este índice demonstra que não há característica da gestão autoritária na coordenação, que é definida por Pitarini (2012) como uma gestão autocrática onde o líder é autoritário e toma decisões individuais, desconsiderando a opinião dos colaboradores, é ele que determina as providências e as técnicas a serem utilizadas para a execução das atividades, não deixando espaço para se executar a tarefa da maneira que o liderado acredite ser mais cômodo ou ágil.

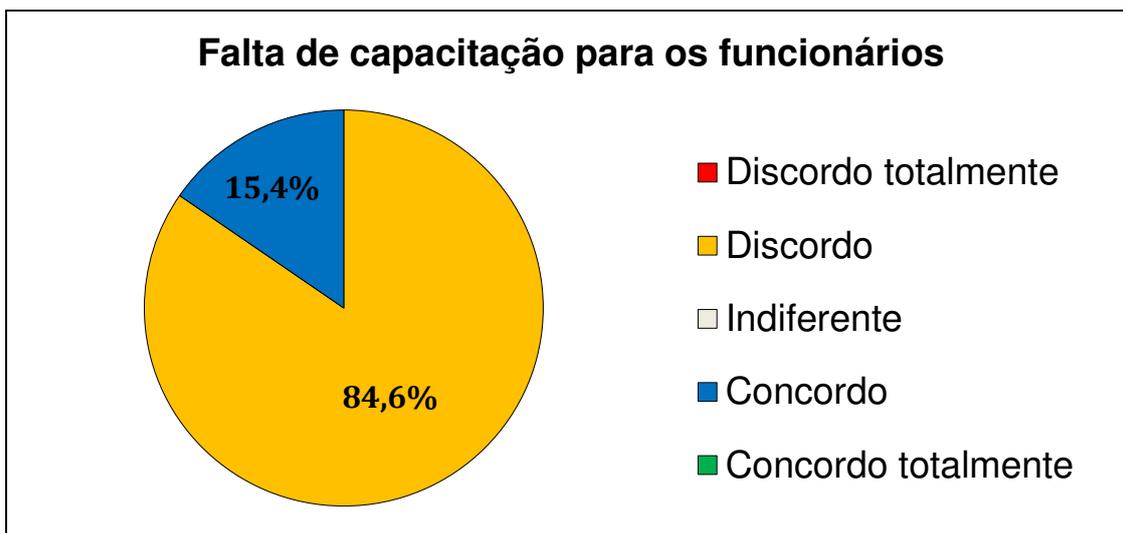
Gráfico 3 - Relacionamento interpessoal



Fonte: Autor/2023

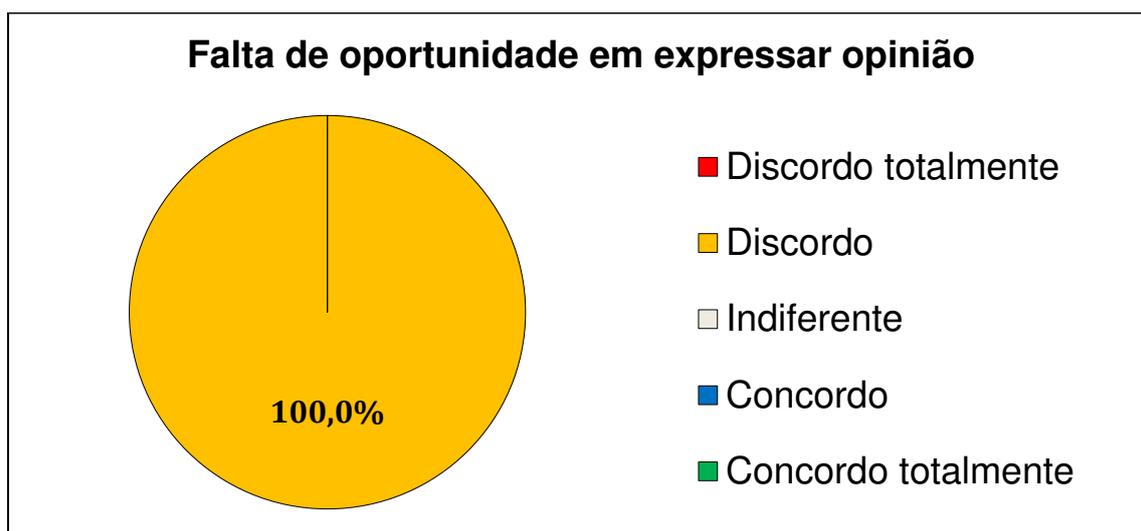
O **Gráfico 3** ilustrado acima demonstra que 84,6% dos colaboradores acreditam que os grupos possuem uma ótima interação e uma boa relação, entretanto 15,4% não acham que esse relacionamento e essa interação grupal seja boa. Assim conforme o Marques (2018) os profissionais que integram grupos que trabalham em harmonia tendem a trabalhar em maior sintonia também, pelo fato de se conhecerem e de respeitarem um ao outro, esse fato faz com que o desempenho individual e o trabalho em equipe tornem-se muito mais proveitoso.

Gráfico 4 - Falta de capacitação para os funcionários



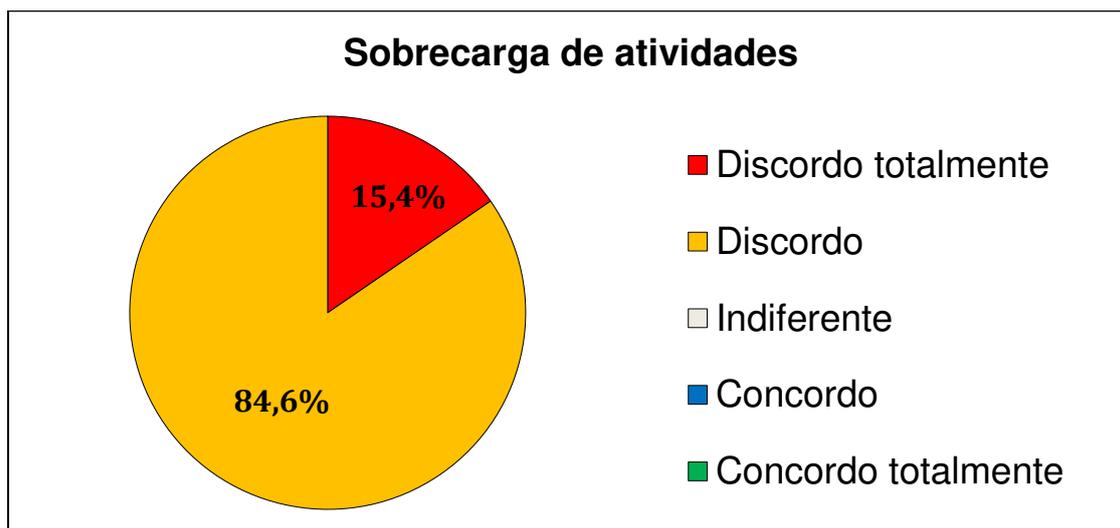
Fonte: Autor/2023

De acordo com o **Gráfico 4** acima 84,6% dos entrevistados discordam quando se fala em falta de oportunidade para capacitação dos mesmos, enquanto apenas 15,4% concordam, esse gráfico retrata que os colaboradores possuem ao seu dispor a possibilidade de realização de atividades exterior ao seu trabalho, a qual possibilitará ao mesmo um ganho de conhecimento tornando-o mais capacitado para o ambiente em que se trabalha.

Gráfico 5 - Falta de oportunidade em expressar opinião

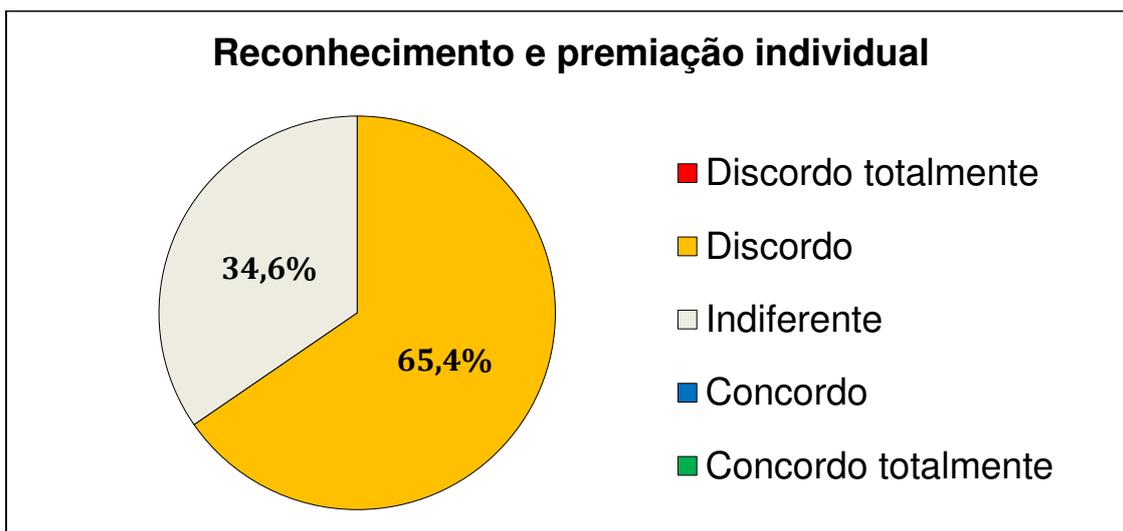
Fonte: Autor/2023

O **Gráfico 5** exemplificado acima surge para fazer o contraponto ao **Gráfico 1**, exemplificado anteriormente, ilustrando que 100% dos funcionários discordam do fato de não possuir oportunidade dentro da organização para expressar a sua opinião, o que confirma o que foi dito na análise anterior.

Gráfico 6 - Sobrecarga de atividades

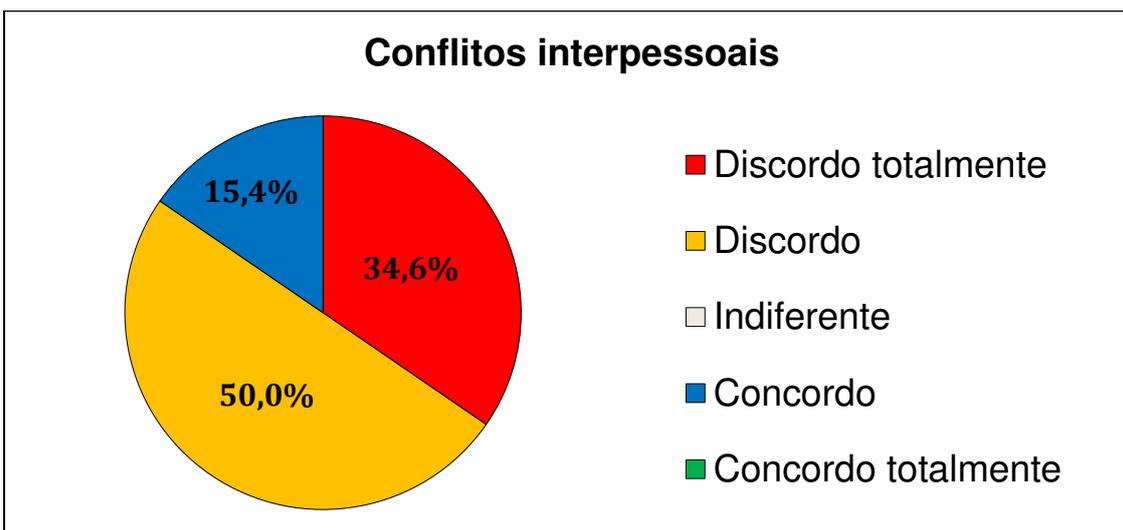
Fonte: Autor/2023

Conforme ilustrado no **Gráfico 6** acima 84,6% dos entrevistados discordam e que 15,4% discordam totalmente quando lhes é perguntado se há sobrecarga de atividades na organização, esse índice demonstra que as tarefas exercidas no setor são bem distribuídas inexistindo o amontoamento de atividades a serem executadas e conseqüentemente o acúmulo de tarefas em um ou mais colaboradores.

Gráfico 7 - Reconhecimento e premiação individual

Fonte: Autor/2023

De acordo com o **Gráfico 7** acima 65,4% dos colaboradores discordam com relação ao fato de existir reconhecimento e premiação pelo seu desempenho individual e outros 34,6% se mostraram indiferente a pergunta feita. Este dado mostra que não é exercido o reconhecimento por parte do gestor para com seus funcionários.

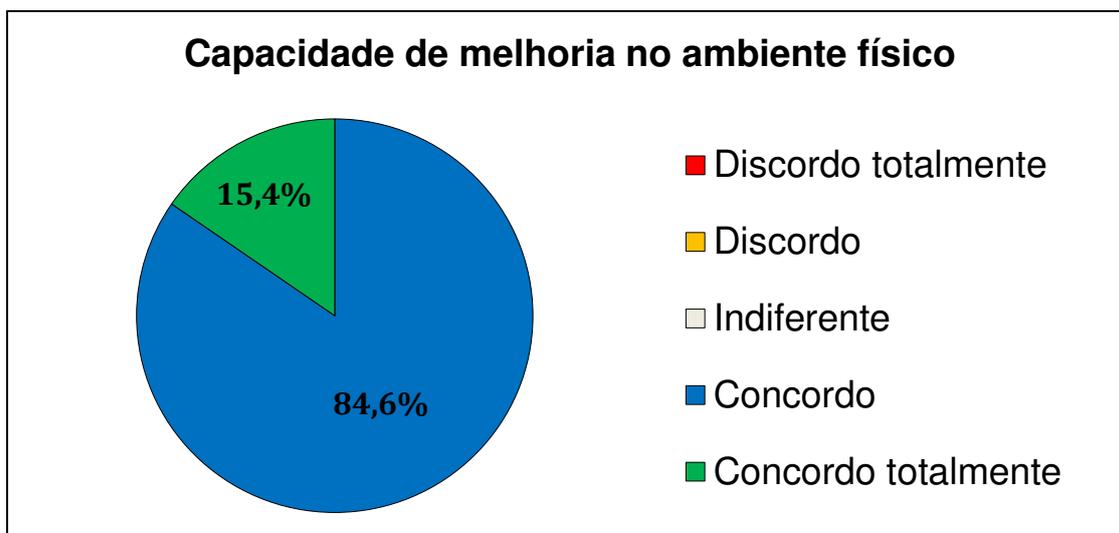
Gráfico 8 - Conflitos interpessoais

Fonte: Autor/2023

O **Gráfico 8** acima informa que 34,6% dos entrevistados discordam totalmente quando se é perguntado se há conflitos interpessoais na organização, 50% deles discordam dessa afirmação e 15,4% concordam com a afirmativa. Segundo Marques (2018) quando os colaboradores não se dão bem, conseqüentemente os departamentos não se comunicam bem e os profissionais não cooperam para o

alcance das metas, com isso a empresa que acaba perdendo muito, pois sua capacidade produtiva diminui e, com ela, os seus investimentos.

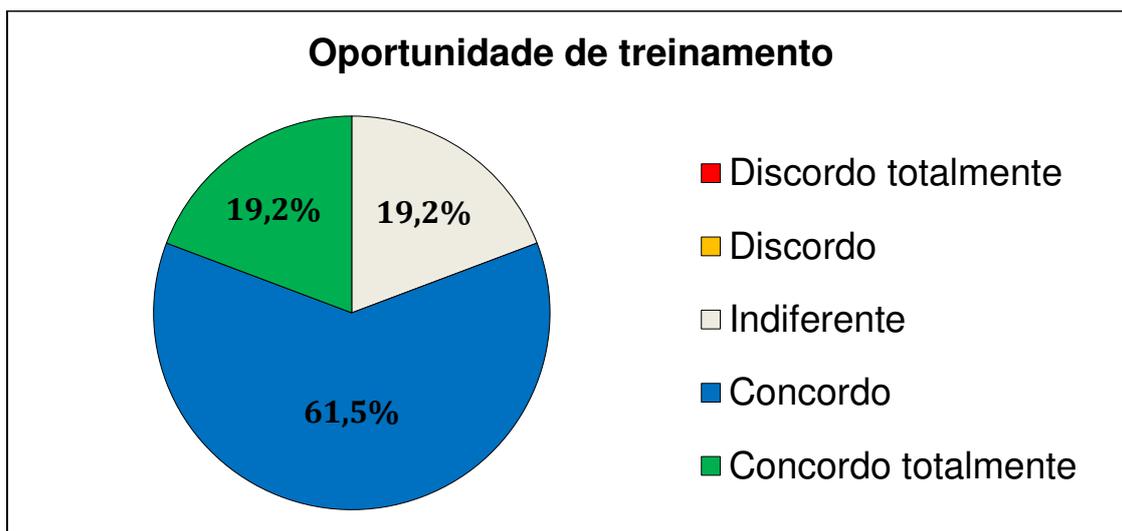
Gráfico 9 - Capacidade de melhoria no ambiente físico



Fonte: Autor/2023

De acordo com o **Gráfico 9** acima 84,6% dos colaboradores concordam com o fato de que há a possibilidade de melhoria do ambiente físico e 15,4% concordam totalmente com essa afirmativa, este índice ilustra a oportunidade que os funcionários possuem de trabalharem em um ambiente de trabalho mais adequado a função que eles exercem, um ambiente livre de ruídos e mais espaçoso, por exemplo.

O **Gráfico 10** a seguir faz referência a oportunidade de treinamento que o gestor oferece para os colaboradores, os dados indicam que 61,5% dos entrevistados concordam com o fato da possibilidade de treinamento, dentre os demais 19,2% dos entrevistados se mostraram contrários a esse questionamento e outros 19,2% se mostraram indiferente a pergunta feita.

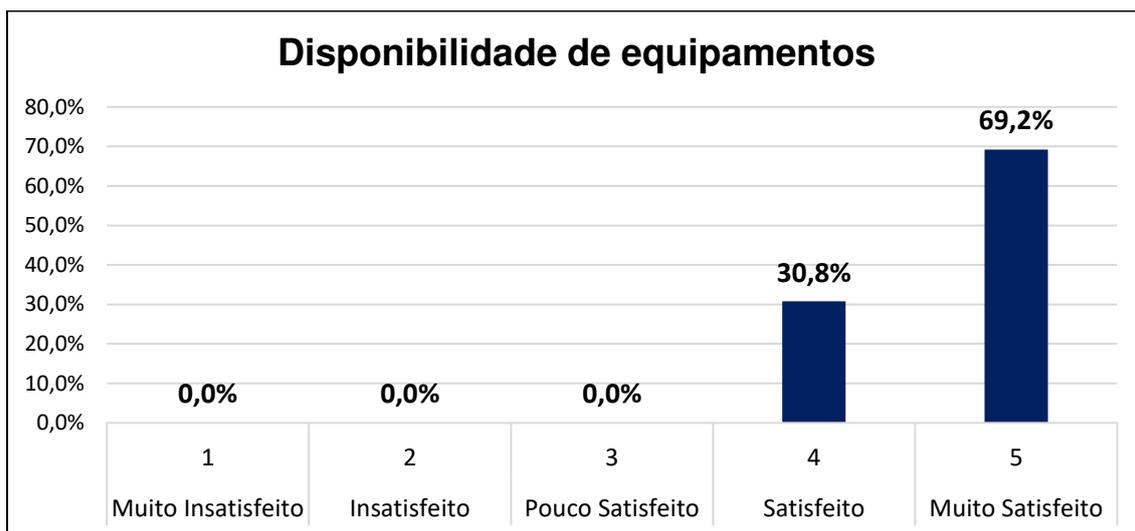
Gráfico 10 - Oportunidade de treinamento

Fonte: Autor/2023

Conforme identificado nos gráficos ilustrados acima podemos afirmar que o estilo de gestão predominante na coordenação de planejamento operacional da Energisa Paraíba é o estilo participativo-consultivo, pois é um estilo de gestão onde há mais participação dos colaboradores comparado aos autoritários, que são mais impositivos. Dito isso passaremos agora a estudar os dados coletados referente a satisfação no trabalho.

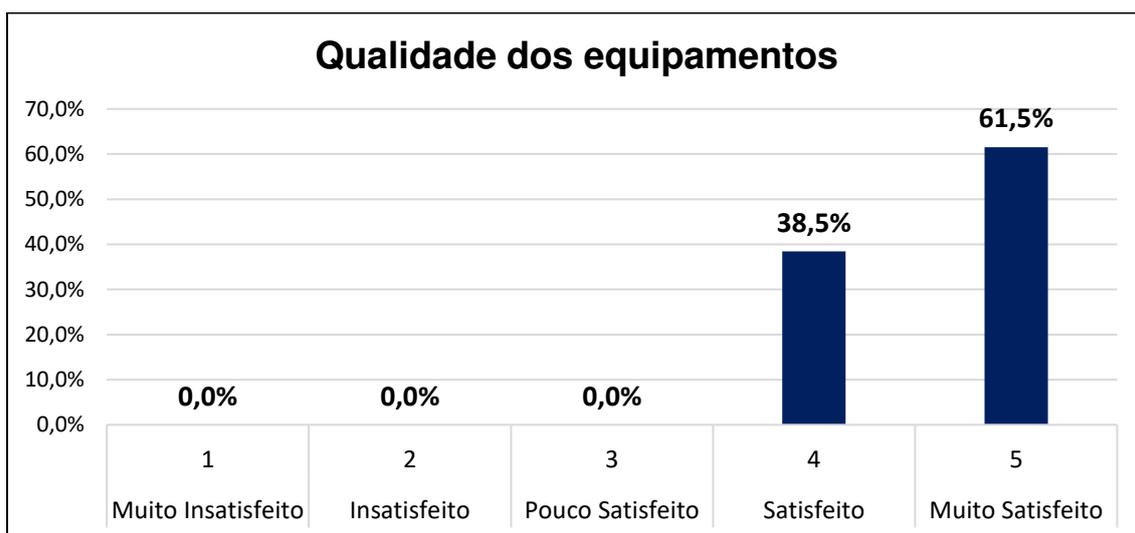
4.1.2. Satisfação

Neste tópico, será apresentado a análise realizada em relação ao segundo objetivo específico "determinar os fatores de satisfação no trabalho", que questionou os colaboradores quanto o grau de satisfação que eles possuem em relação ao ambiente do trabalho.

Gráfico 11 - Disponibilidade de equipamentos

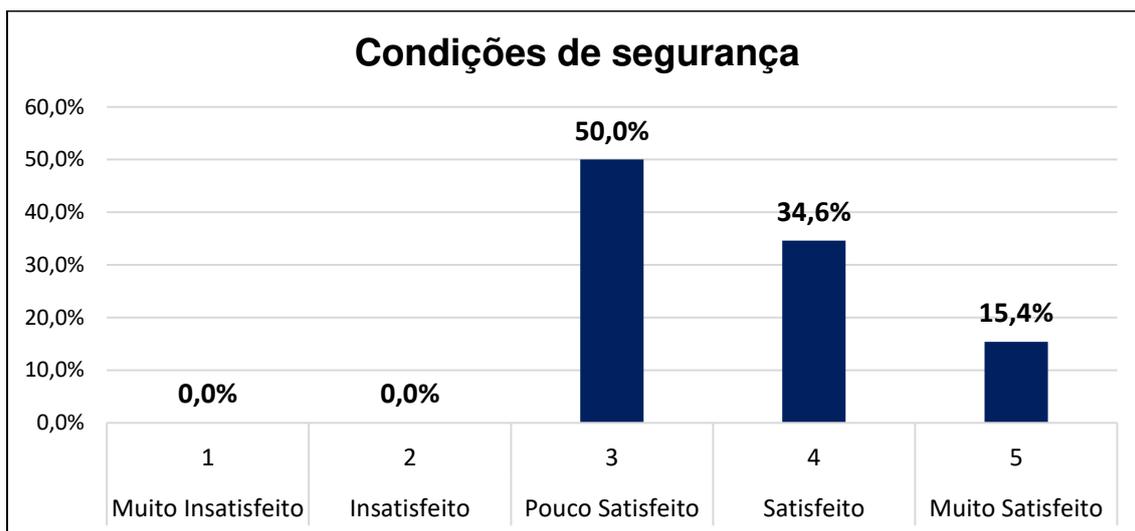
Fonte: Autor/2023

De acordo com o **Gráfico 11** podemos dizer que 100% dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com os equipamentos disponibilizados no ambiente de trabalho, esse índice expressa que os equipamentos disponíveis atendem às funcionalidades dos serviços. Segundo Robbins (2009), a condição do ambiente de trabalho, implica na satisfação.

Gráfico 12 - Qualidade dos equipamentos

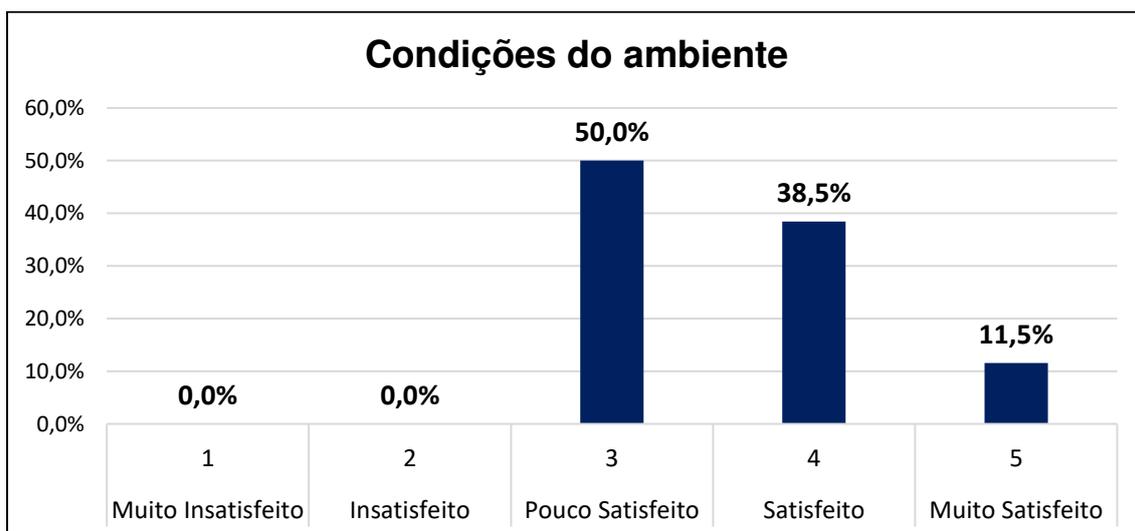
Fonte: Autor/2023

De acordo com o **Gráfico 12**, podemos observar que 100% dos entrevistados estão muito satisfeitos e/ou satisfeitos com a qualidade dos equipamentos disponíveis no ambiente de trabalho, esse dado mostra que as condições de trabalho são favoráveis para os funcionários. Para Robbins (2009), a satisfação no trabalho tem ligação direta com o sentimento da pessoa em relação ao meio em que ela trabalha.

Gráfico 13 - Condições de segurança

Fonte: Autor/2023

A partir do **Gráfico 13**, podemos observar que 50% dos entrevistados estão pouco satisfeitos com as condições de segurança no ambiente de trabalho. Esse índice avalia a segurança no local de trabalho dentro da teoria dos dois fatores, na qual, condições de segurança está presente no fator higiênico. Segundo Robbins (2005) para Herzberg os fatores higiene, implicam diretamente apenas na insatisfação do colaborador.

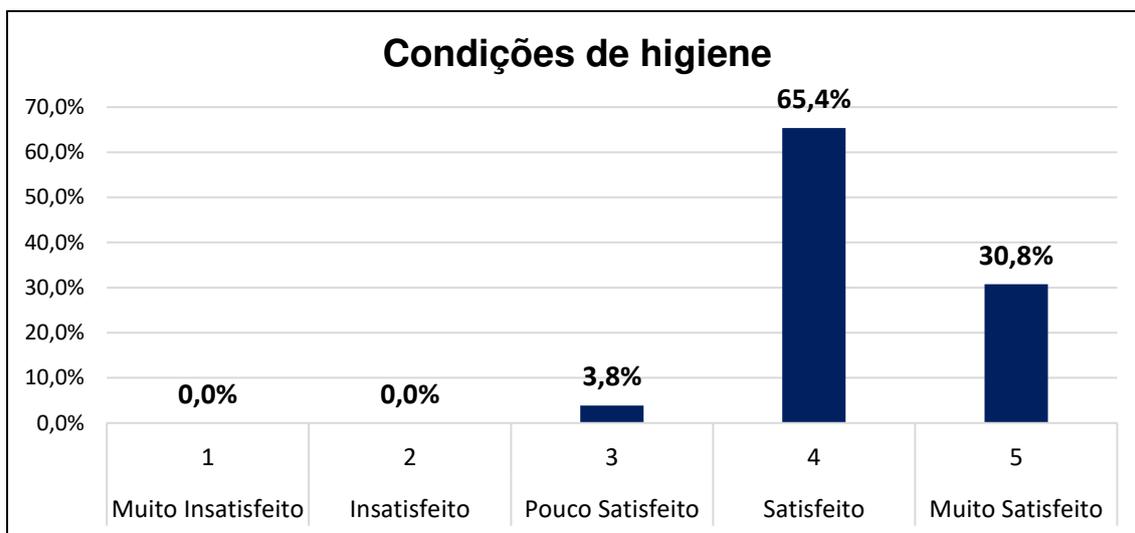
Gráfico 14 - Condições do ambiente

Fonte: Autor/2023

O **Gráfico 14**, demonstra que 50% dos entrevistados estão pouco satisfeitos com as condições do trabalho, esse índice foi avaliado aspectos de climatização, ruídos, iluminação. Para os colaboradores são necessárias manutenções periódicas, por isso esse dado reflete em pouca satisfação. Segundo Robbins (2009), oferecer

suporte, e ter condições de trabalho animadoras são dois dos quatro fatores que contribuem na satisfação.

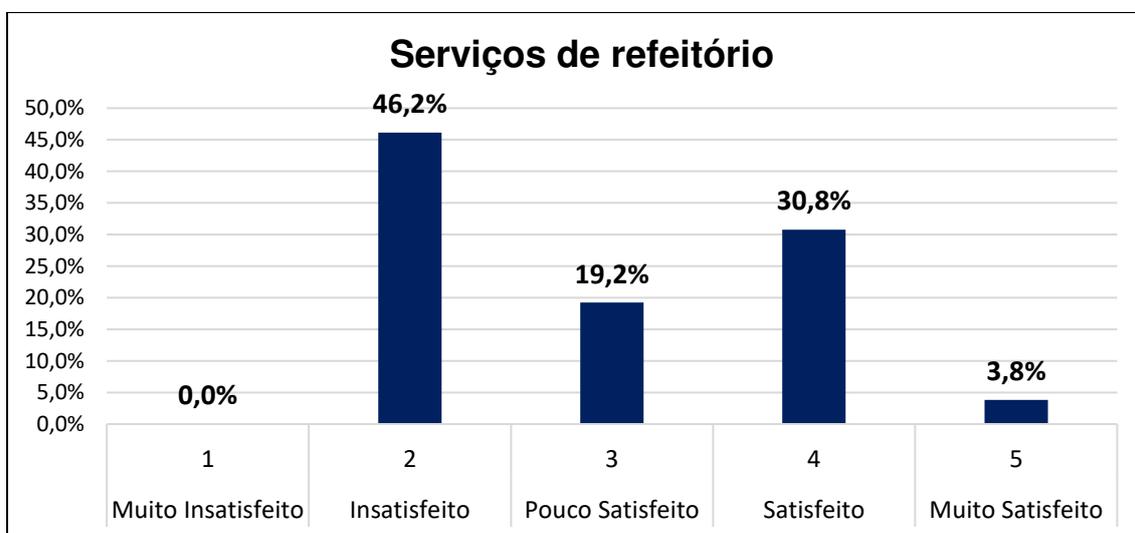
Gráfico 15 - Condições de higiene



Fonte: Autor/2023

Conforme o **Gráfico 15**, 65,4% dos entrevistados estão satisfeitos com as condições de higiene do ambiente de trabalho, nesse índice foi avaliado a limpeza do local, disponibilidade de banheiros. O resultado mostra que as condições físicas do espaço são satisfatórias para os funcionários. Segundo Robbins (2005) para Herzberg condições de higiene são fatores que implicam diretamente na insatisfação do colaborador se não atender suas necessidades.

Gráfico 16 - Serviços de refeitório

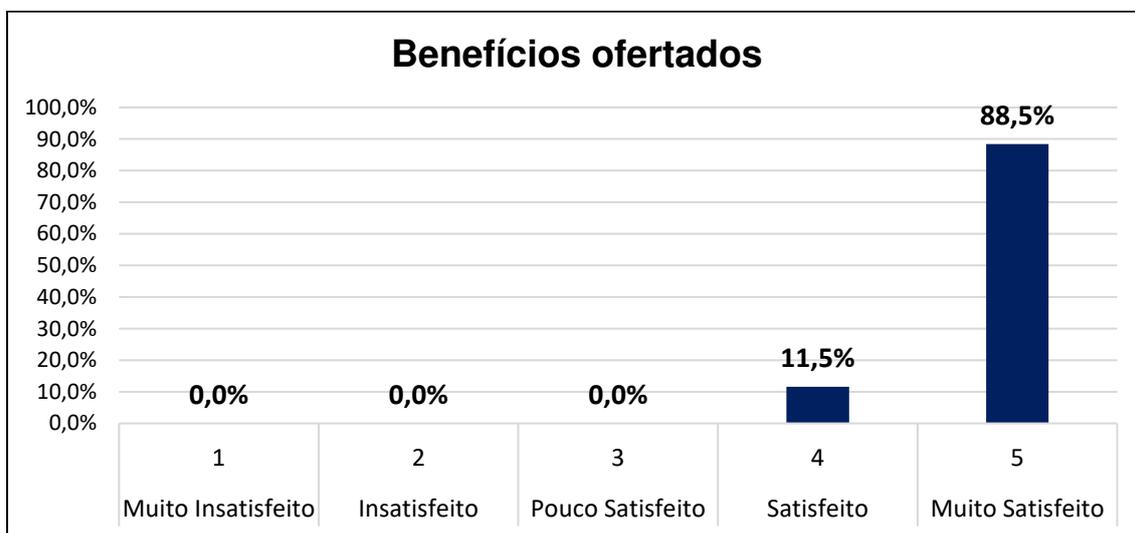


Fonte: Autor/2023

De acordo com o **Gráfico 16**, 46,2% dos entrevistados estão insatisfeitos com os serviços de refeitório disponível no local de trabalho. Esse resultado implica o fato

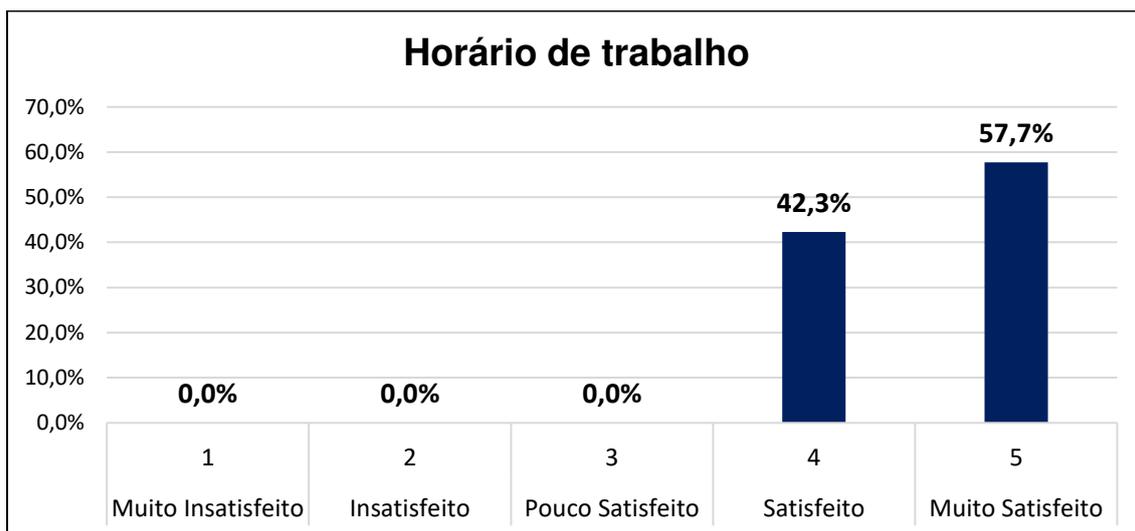
de embora exista local apropriado para as refeições, a comida que é vendida no restaurante não agrada aos colaboradores fazendo com que muitos prefiram se deslocar para almoçar em casa, trazer sua própria refeição para a empresa ou ir para um outro estabelecimento externo. Para Spector (2012), a satisfação no trabalho é uma variável atitudinal que reflete como as pessoas se sentem em relação a seus empregos em geral, bem como a vários aspectos específicos do trabalho.

Gráfico 17 - Benefícios ofertados



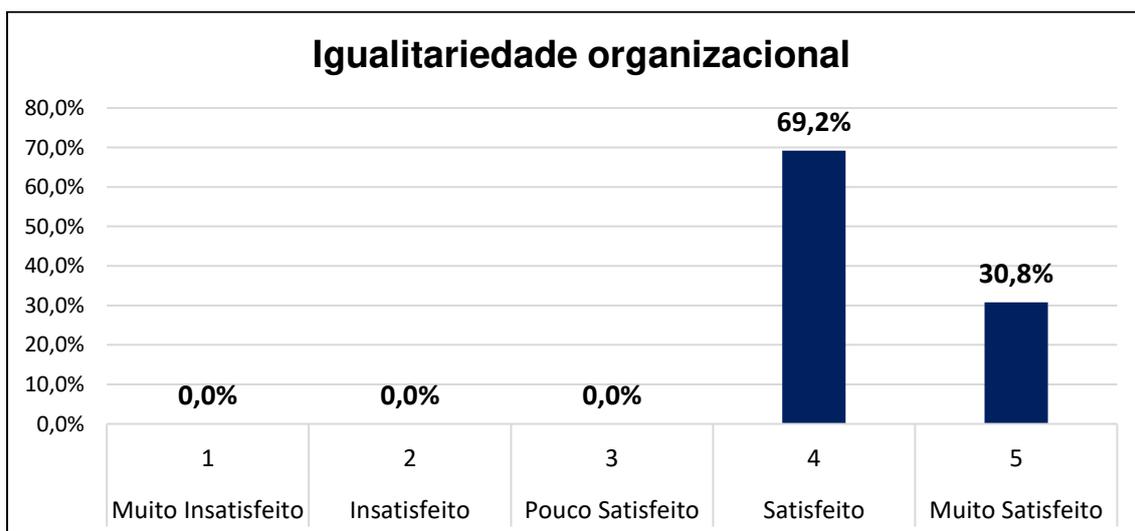
Fonte: Autor/2023

É possível perceber, a partir do **Gráfico 17**, que 100% dos entrevistados estão muito satisfeitos e/ou satisfeitos com os benefícios ofertados, esse dado foi avaliado questões de plano de saúde, odontológico. Os funcionários relatam de forma qualitativa que os benefícios ofertados pela empresa são ótimos. A remuneração está presente no fator higiene da teoria Herzberg, na qual a remuneração não é apenas composta por salário fixo mais também de uma parcela variável, isso implica diretamente na satisfação/insatisfação do colaborador.

Gráfico 18 - Horário de trabalho

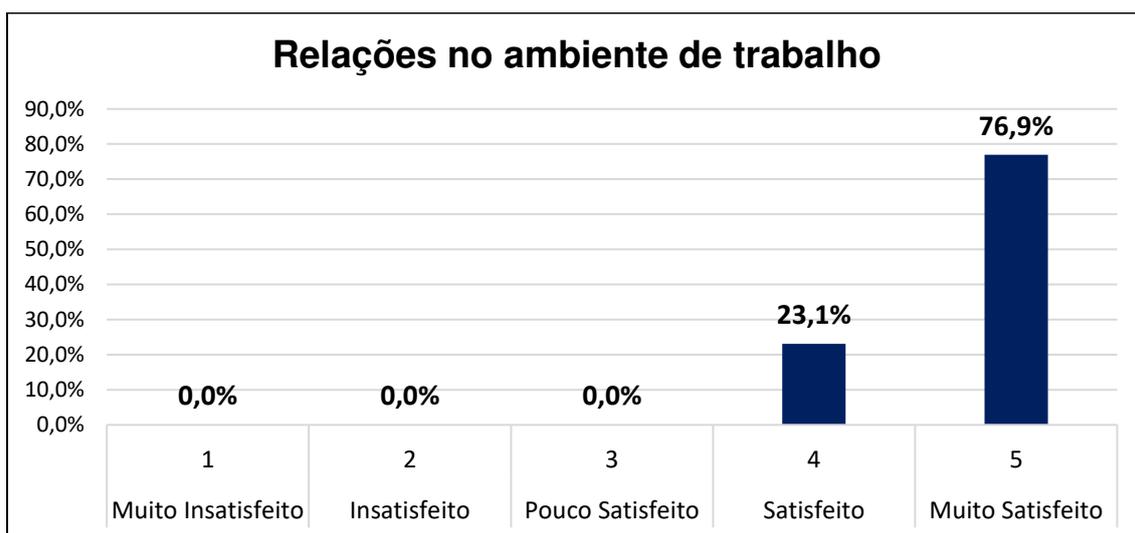
Fonte: Autor/2023

De acordo com o **Gráfico 18**, 100% dos entrevistados estão muito satisfeitos e/ou satisfeitos com a jornada de trabalho exercida no setor além dos fatores externos, os fatores internos que envolvem a mente do colaborador contribuem como fonte de satisfação. Ao falar de produtividade e satisfação, Robbins (2009), afirma que “atualmente, com base em uma abrangente revisão das evidências, podemos concluir que a produtividade é que conduz à satisfação, não o inverso”.

Gráfico 19 - Igualtariedade organizacional

Fonte: Autor/2023

O **Gráfico 19**, demonstra que 100% dos entrevistados estão muito satisfeitos e/ou satisfeitos com a Igualtariedade organizacional, esse índice avalia a forma que os funcionários são tratados no ambiente de trabalho. O gestor deve buscar exaurir ao máximo tais oportunidades e cultivar um ambiente propício para relacionamentos.

Gráfico 20 - Relações no ambiente de trabalho

Fonte: Autor/2023

De acordo com o **Gráfico 20**, 76,9% dos entrevistados estão muito satisfeitos com as relações no ambiente de trabalho, nesse índice foi avaliado as relações entre os funcionários no ambiente de trabalho. O trabalho de uma pessoa vai além de tarefas ou atribuições. Para Robbins (2009), é preciso aprender a conviver com pessoas com pensamentos diferentes, obedecer às normas e regras da organização.

4.2. ANÁLISE QUALITATIVA

Ao trabalharmos o terceiro objetivo específico “verificar a opinião dos colaboradores quanto à influência do estilo de gestão em sua satisfação no trabalho”, foram realizados os seguintes questionamentos ao grupo de estudo:

21. O que você acredita que pode melhorar na coordenação de planejamento operacional da Energisa Paraíba? Dê sua opinião.

Após análise de todas as respostas dadas pelos funcionários foi elaborado o seguinte texto: Melhorar a estrutura do ambiente físico como a iluminação, a climatização do ambiente, bem como analisar a possibilidade de ser criada uma sala de reunião para o setor e a compra de novas e maiores garrafas de café.

Melhorias no ambiente físico da empresa cria condições mais favoráveis para o trabalho e o bem-estar dos funcionários. Essas melhorias demonstram uma valorização dos colaboradores e podem ter um impacto positivo na satisfação no trabalho, promovendo um ambiente mais agradável e propício para o engajamento e o desempenho dos funcionários.

22. De que forma o estilo de gestão (presente coordenação de planejamento operacional da Energisa Paraíba) influencia sua satisfação no trabalho?

Após análise de todas as respostas dadas pelos funcionários foi elaborado o seguinte texto: O estilo de gestão presente na coordenação é bastante participativo, os gestores têm boa comunicação, resolvem as demandas junto com a equipe, solucionam os problemas com rapidez, além de manter um bom relacionamento com os colaboradores, influenciando de forma decisiva na satisfação dos funcionários.

O estilo de gestão participativo, a boa comunicação, a resolução rápida de demandas e problemas, além de um bom relacionamento entre gestores e colaboradores, têm uma relação direta com a satisfação no trabalho. Esses elementos promovem um ambiente de trabalho mais colaborativo, transparente e acolhedor, onde os funcionários se sentem valorizados, engajados e motivados. Como resultado, a satisfação dos funcionários tende a ser maior, o que impacta positivamente em sua produtividade e bem-estar no trabalho.

23. De que forma você pode contribuir para um melhor ambiente de trabalho?

Após análise de todas as respostas dadas pelos funcionários foi elaborado o seguinte texto: Os colaboradores podem contribuir levando alternativas para solucionar possíveis problemas, manter as relações saudáveis no local de trabalho, ter participações nas atividades, bom atendimento com os envolvidos (colegas de trabalho, clientes internos e externos).

Quando os colaboradores têm a oportunidade de contribuir com suas ideias e sugestões para solucionar problemas, isso promove um senso de participação e valorização. Além disso, ao envolver os funcionários na busca por soluções, a empresa pode se beneficiar de diferentes perspectivas e insights que podem levar a melhores resultados. Esse envolvimento ativo dos colaboradores pode aumentar a sua satisfação no trabalho, pois eles se sentem empoderados e reconhecidos pelo seu potencial contributivo.

Em se tratando do ambiente de trabalho saudável, esse é um fator-chave para a satisfação dos funcionários. Manter relações interpessoais positivas, baseadas no respeito, na colaboração e na empatia, contribui para um clima organizacional agradável e estimulante. Quando os colaboradores se sentem valorizados e apoiados

pelos colegas de trabalho, isso fortalece o senso de pertencimento e pode impactar positivamente na satisfação no trabalho.

Considerando todas as informações apresentadas nas opiniões dos colaboradores, podemos concluir que a satisfação no trabalho é influenciada por diversos fatores, tanto relacionados ao ambiente físico quanto às práticas de gestão e à contribuição dos colaboradores.

Em suma, a satisfação no trabalho é um resultado complexo que envolve uma combinação de fatores relacionados ao ambiente físico, à gestão e à contribuição dos colaboradores. Ao investir em melhorias no ambiente físico, adotar uma gestão participativa e eficaz, e encorajar a participação e o engajamento dos funcionários, as empresas têm maior probabilidade de criar um ambiente de trabalho que promova a satisfação, o bem-estar e o desempenho dos colaboradores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve objetivo geral, analisar a relação entre estilo de gestão e satisfação no ambiente de trabalho da coordenação de planejamento operacional da Energisa Paraíba, indo além da fundamentação teórica. Para atingir esse objetivo, utilizamos métodos de questionário qualitativo e quantitativo para obter resultados caracterizados.

Com base no nosso primeiro objetivo específico e em análise as respostas do questionário aplicado, apresentado nas análises dos dados do tópico 4 desta pesquisa, identificamos que o estilo de gestão que mais predomina na coordenação de planejamento operacional é o participativo-consultivo, pois é um estilo de gestão onde há mais participação dos colaboradores comparado aos autoritários, que são mais impositivos. Esse resultado reflete no nosso segundo objetivo específico, no qual, os fatores que determinam a satisfação no trabalho são tanto fatores higiênicos, quanto motivacionais. Essas descobertas podem fornecer insights importantes sobre o estilo de gestão adotado na coordenação e sua influência na satisfação dos colaboradores. Portanto, é interessante considerar como os fatores higiênicos (relacionados às condições de trabalho) e motivacionais (relacionados ao conteúdo do trabalho) impactam a satisfação geral dos colaboradores.

Semelhantemente, respondendo ao terceiro objetivo específico, foram coletadas as opiniões dos colaboradores sobre a influência da gestão em sua satisfação no ambiente de trabalho. Com base nessas percepções, foram identificadas formas de melhorar a satisfação dos colaboradores, propondo as seguintes ações: Seja participativo, confie e construa confiança, quando o funcionário convive em um ambiente de confiança ele se sente seguro e confortável, então, certamente, terá mais coragem para expor opiniões ou contribuir com ideias e quando isso ocorrer você deve estar aberto para escutá-lo; Promova o equilíbrio da vida pessoal e profissional dos colaboradores, trabalhar muito não é sinônimo de trabalhar bem e estar sempre na empresa não significa produtividade; e, por fim, realize pesquisas de clima, a pesquisa é um método eficaz que o departamento pessoal (DP) pode usar como ferramenta de diagnóstico para mensurar os pontos de melhorias, além de contribuir para a definição de ações efetivas que podem contribuir para melhorar o clima organizacional ou até mesmo fortalecê-lo.

Por fim, conclui-se que o estilo de gestão é um fator determinante para o nível de satisfação no ambiente de trabalho, como abordado por Spector (2009). A satisfação no trabalho está relacionada ao grau em que as pessoas apreciam seu trabalho, enquanto a insatisfação está associada à falta desse apreço. Assim, essas ações propostas têm o potencial de melhorar a satisfação dos colaboradores e promover um ambiente de trabalho mais positivo. Porém, é importante adaptá-las à realidade e cultura organizacional da Energisa Paraíba.

Contudo, embora os resultados obtidos nos indique um estilo de liderança participativo-consultivo, ressalta-se como limitação dessa pesquisa o tamanho da amostra e o relato subjetivo. Cabe sugerir que novos estudos sejam realizados com um número de participantes maior (de forma a ser representativo o suficiente) e que sejam adotados métodos adicionais para coleta de dados, como a observação direta ou medidas objetivas. Essas sugestões devem-se ao fato de que quando a amostra é pequena, os resultados podem não ser generalizáveis para a população em geral e que a coleta de dados quando é realizada por meio de questionários autorrelatados pode levar a respostas enviesadas ou imprecisas.

Tendo em vista o foco e os objetivos desta pesquisa, muitas possibilidades não foram exploradas. Portanto, deixamos como sugestões para novas pesquisas alguns temas como o estudo da influência do suporte organizacional (investigar como o suporte organizacional afeta a relação entre os estilos de gestão e a satisfação no trabalho. Por exemplo, como a presença de políticas de recursos humanos favoráveis ou programas de desenvolvimento profissional podem influenciar a percepção dos funcionários sobre seu estilo de gestão e sua satisfação no trabalho) e o estudo dos aspectos multidimensionais da satisfação no trabalho (investigar as diferentes dimensões da satisfação no trabalho, como satisfação salarial, reconhecimento, equilíbrio entre vida pessoal e profissional, e como essas dimensões são afetadas pelos estilos de gestão. Isso proporcionaria uma compreensão mais abrangente dos fatores que contribuem para a satisfação no trabalho).

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Alice Inês Guimarães [et al.]. **Prática de pesquisa em administração de pessoas**. João Pessoa: IFPB, 2012.

BARBOZA, Luciano Ferreira; COSTA, Stella Regina Reis da. **Modelos de Gestão e Modelos de Referência**. Revista Convibra. Rio de Janeiro, 2012.

BOGDAN, R. S.; BIKLEN, S. **Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos**. 12. ed. Porto: Porto, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

FERREIRA, M.L.G. A informação do bibliotecário face às exigências profissionais da atualidade. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 15, n.1, p.47-67, mar.1986.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. - São Paulo: Atlas, 2008.

LACOMBE, F.; HEILBORN, G. **Administração: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2003.

MARQUES, José Roberto. **O que é relacionamento interpessoal**. Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/treinamento-relacionamento-interpessoal/>>. Acesso em 22 Dez. 2022.

ROBBINS, Stephen P. **Administração: mudanças e perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2005.

_____. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. 8. ed. São Paulo: Pearson, 2009.

_____; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento Organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2011.

RODRIGUES, Rui M. **Pesquisa acadêmica: como facilitar o processo de preparação de suas etapas**. São Paulo: Atlas, 2007.

RODRIGUEZ, V. R. Martius. **Gestão empresarial: organizações que aprendem**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010.

SANTOS, Jorge Luis dos. **Práticas de gestão administrativa: a visão dos gestores da Universidade Federal de Pernambuco à luz do modelo de excelência em gestão pública**. Recife: UFPE, 2016.

SOUSA, Nelson Batista de. **Gestão e Liderança: novos modelos de gestão e estilo de liderança**. São Paulo: AGbook, 2013.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

VECCHIO, Robert P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia da pesquisa**. Florianópolis: SEaD/UFSC, 2006.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE COLETA DE DADOS

Questionário
Data:
<p>Instruções de resposta ao questionário:</p> <p>Este questionário é de inteira finalidade acadêmica, em cumprimento da disciplina de TCC, do curso de Bacharelado em Administração - IFPB, campus João Pessoa.</p> <p>É de toda a conveniência que o questionário seja respondido com o máximo de rigor e honestidade.</p> <p>Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.</p> <p>Este questionário é de natureza confidencial. O tratamento deste, por sua vez, é efetuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, o que significa que o seu anonimato é respeitado.</p>

1. Estilo de gestão					
	Discordo	Discordo totalmente	Concordo	Concordo totalmente	Indiferente
Os colaboradores têm espaço para dar opinião					
Há liberdade para os funcionários executarem suas atividades sem muita pressão					
Os grupos têm bom relacionamento, e uma ótima interação					
Não existe oportunidade para capacitação do funcionário					
Os funcionários não opinam com frequência					
Há sobrecarga nas atividades					
Existe reconhecimento e premiação pelos esforços individuais					
Existem conflitos nos relacionamentos interpessoais no ambiente de trabalho					
Há busca de melhoria das condições do ambiente físico					
Há treinamento					

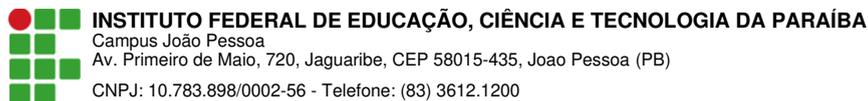
1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito

2. Satisfação no trabalho						
Satisfação com...	Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	
Equipamentos disponíveis (<i>mesa, cadeira, computador, telefone...</i>)						
Qualidade dos equipamentos disponíveis						
Condições de segurança						
Condições do ambiente (<i>climatização, sons ou ruídos, iluminação...</i>)						
Condições de higiene (<i>limpeza, banheiro...</i>)						
Serviços de refeitório (<i>copa</i>)						
Serviços sociais (<i>plano de saúde, odontológico...</i>)						
Horário de trabalho						
Igualdade de tratamento na organização						
Ambiente de trabalho (<i>relação entre os funcionários</i>)						

21. O que você acredita que pode melhorar na coordenação de planejamento operacional da Energisa Paraíba? Dê sua opinião.

22. De que forma o estilo de gestão (presente coordenação de planejamento operacional da Energisa Paraíba) influencia sua satisfação no trabalho?

23. De que forma você pode contribuir para um melhor ambiente de trabalho?



Documento Digitalizado Restrito

Manuela Ananias de Barros - Interferência da gestão - TCC CSBA 23.1

Assunto: Manuela Ananias de Barros - Interferência da gestão - TCC CSBA 23.1
Assinado por: Manuela Barros
Tipo do Documento: Dissertação
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Restrito
Hipótese Legal: Informação Pessoal (Art. 31 da Lei no 12.527/2011)
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- Manuela Ananias de Barros, ALUNO (20172460045) DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - JOÃO PESSOA, em 27/06/2023 17:27:53.

Este documento foi armazenado no SUAP em 27/06/2023. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 864225
Código de Autenticação: f2d5fc6755

