



SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO NO CORRESPONDENTE BANCÁRIOS MELO&ESTRELA NA PARAÍBA.

Kamilla Estrela Lima¹

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba

Adriana Castilho²

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba

Bruna Lyra

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba

RESUMO

Sabe-se que os estudos na área de recursos humanos tem se direcionado para aspectos que busque atingir a total satisfação do trabalhador. Diante disto, este trabalho buscou analisar o nível de satisfação dos funcionários do correspondente bancário Melo&Estrela, e para isso, buscou-se: caracterizar o perfil do operador de negócios da empresa; verificar o nível de satisfação dos funcionários com os colegas de trabalho, com o salário; com a chefia e com a natureza do trabalho, além de observar o contentamento com cargos e promoções. A fim de atingir os objetivos propostos, foi utilizada de uma metodologia exploratória-descritiva de cunho quantitativo, utilizando-se do instrumento de pesquisa validado por Siqueira(2008). Os resultados trouxeram que os colaboradores da empresa analisada encontram-se satisfeitos com os seus colegas, com a chefia e com a natureza do trabalho. No entanto, tem-se que, no que se refere a satisfação com o salário e promoção, estes demonstram-se indiferentes, concluindo assim que a organização deve se orientar para a criação de políticas que potencializem estes aspectos, a fim de obter total satisfação.

Palavras-chaves: Gestão de pessoas. Satisfação. Trabalho.

ABSTRACT

That seeks to achieve the total satisfaction of the worker. In view of this, this work sought to analyze the level of satisfaction of the employees of the banking correspondent Melo & Estrela, and for this, we sought to: characterize the profile of the company's business operator; Check the level of satisfaction of employees with co-workers, with salary; With the leadership and the nature of the work, besides observing the contentment with positions and promotions. In order to reach the proposed objectives, a quantitative exploratory-descriptive methodology was used, using the research instrument validated by Siqueira (2008). The results showed that the employees of the company analyzed are satisfied with their colleagues, with the management and the nature of the work. However, as regards satisfaction with salary

¹ kamilla.mk@meloestrela.com

²Adriana.castilho@ifpb.edu.br



and promotion, they are indifferent, concluding that the organization should be oriented towards the creation of policies that enhance these aspects, in order to obtain total satisfaction.

Keyboards: People management. Satisfaction. Work.

1. INTRODUÇÃO

A década de 1980 trouxe para as empresas grandes mudanças oriundas da globalização, forçando a adaptação das organizações as mutações do meio (PETEROSI; SIMÕES; SANTOS, 2014). Essas mudanças também chegaram ao mundo do trabalho, trazendo complexidades que devem ser priorizadas no ambiente organizacional (GUIMARÃES; JORGE; ASSIS, 2009).

A realidade econômica atual também mostra-se complexa, onde as organizações encontram dificuldades em solucionar os problemas existentes, fazendo crescer os fatores como desmotivação, falta de incentivo, de reconhecimento nas rotinas do trabalho que interferem no desempenho de cada pessoa, como também na sua permanência na organização. No ramo do correspondente bancário não é diferente, uma vez que os funcionários estão lidando diariamente com as metas inerentes ao trabalho, mas também com a intensa busca no mercado por profissionais que já conheçam o ramo da atividade para evitar custos com capacitação.

Assim, o estudo da satisfação do trabalhador mostra-se essencial e vem sendo amplamente observado por teóricos ao longo do século XX (SILVA JUNIOR, 2001), uma vez que é do interesse da organização observar os fatores que podem melhorar a produtividade do trabalhador, como também mantê-lo, já que foi investido em sua capacitação e o mesmo obtém valioso *know-how*³ em relação ao mercado em que atua.

Desta forma, o presente trabalho tem por objetivo analisar o nível de satisfação dos funcionários do correspondente bancário Melo&Estrela. Para atingir esse objetivo, com base no instrumento de pesquisa desenvolvido por Siqueira (2008) foi necessário: caracterizar o perfil do operador de negócios da empresa; verificar o nível de satisfação dos funcionários com os colegas de trabalho; analisar a satisfação dos empregados em relação ao salário; averiguar o nível de satisfação com a chefia e com a natureza do trabalho, além de observar o nível de satisfação com cargos e promoções.

³ Conhecimento (Cambridge Dictionary, 2017)



2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Aborda-se neste referencial teórico, os principais conceitos e discussões oriundos da literatura, a respeito das práticas de gestão de pessoas como também da satisfação no trabalho, com o intuito de melhor compor o arsenal teórico.

2.1 Gestão de pessoas

Atualmente, o formato de lidar com pessoas no ambiente de trabalho vem passando por constantes mudanças nas quais afetam direta ou indiretamente o indivíduo, já que estes passam a maior parte de seu tempo dentro das organizações. Desta forma Chiavenato (2010) afirma que separar o trabalho da existência das pessoas é muito difícil, talvez impossível, diante da importância e do impacto que o trabalho nelas provocam.

Numa visão mais atual, as pessoas passam a ser consideradas parceiros da organização, onde estas tomam decisões a respeito de suas atividades, cumprem metas e alcançam resultados previamente negociados, servindo o cliente no sentido de satisfazer suas necessidades e expectativas (CHIAVENATO, 2010).

Com isso, a gestão de pessoas tem exímio papel nas organizações que suas práticas são de fato efetivadas. Esta é considerada tão importante quanto o incremento de inovações tecnológicas adotadas para o desenvolvimento da produção (BOUDREAU et al, 2013). Essa ideia fundamenta-se em estudos que testaram a relação entre a gestão de recursos humanos e o desempenho das organizações, apresentando resultados muito positivos nessa relação. (BECKER; HUSELID, 2006; JABBOUR et al, 2012).

É ascendente a aplicação de práticas de priorização das pessoas nas organizações, pois sabe-se que esta atitude pode ser considerada um grande diferencial competitivo nas empresas modernas (PETEROSSO; SIMÕES; SANTOS, 2014). Assim, a gestão de pessoas, ou gestão de recursos humanos, responsabiliza-se por aplicar tais práticas, sendo esta definida como o componente de sustentabilidade e competitividade nas organizações, encarregada pelo aperfeiçoamento de competências, como também pela geração de conhecimento organizacional tácito (FIGUEIREDO; CARDOSO, 2012).



Deste modo, pode-se constatar que quando há práticas eficientes voltadas para as pessoas, as organizações inclinam-se a ganhar competitividade e diferencial no mercado e os colaboradores tendem a estarem satisfeitos, sendo esta variável amplamente observada na área de comportamento organizacional (MARTINS; SANTOS, 2006).

2.2 Satisfação no trabalho

Sabe-se que o dinamismo da sociedade atual vem contribuindo para que o trabalho ocupe grande parcela da vida do indivíduo. Assim, o estudo dos fatores que influenciam no desempenho dos trabalhadores vem sendo constantemente debatido, uma vez que esses podem influenciar de forma positiva ou negativa, acarretando a última, grande prejuízo para as organizações (ALMEIDA et al, 2016).

Dentre os fatores a serem analisados, têm-se a satisfação no trabalho, compreendida por Locke (1969) como a avaliação positiva que o empregado tem sobre o trabalho prestado, se realizando de forma emocional diante das atividades exercidas.

Numa visão mais atual, Cháves, Guerreiro e Guerra (2007) conceituam a satisfação no trabalho como uma condição subjetiva do homem, sendo caracterizada por cognições; como suas crenças; opiniões e pensamentos; e suas emoções, tendo em vista as características do seu trabalho.

Na concepção do trabalhador individual, a satisfação no trabalho ocorre quando os benefícios se sobrepõe aos custos percebidos, diante das circunstâncias consideradas pelo trabalhador (FRASER, 1983).

Partindo de uma visão corrente da literatura, Chaves, Ramos e Figueiredo (2011) definem a satisfação no trabalho como a sensação agradável e positiva oriunda das relações desenvolvidas em uma organização.

Tendo como base teórica desse estudo, Siqueira (2008) afirma que a satisfação no trabalho está associada diretamente as emoções, uma vez que se é criado um elo entre o trabalho e o indivíduo, e classifica a satisfação no trabalho em cinco dimensões: satisfação com os colegas de trabalho, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções, como exposto no Quadro 1.

Quadro 1. Dimensões e definições da escala de satisfação.

Dimensões	Definição
Satisfação com os colegas	Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o



	relacionamento mantido com os colegas de trabalho.
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.
Satisfação com a chefia	Contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.
Satisfação com natureza do trabalho	Contentamento com o interesse despertado com as tarefas, com a capacidade de elas absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas.
Satisfação com as promoções	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira de a empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.

Fonte: Adaptado pelos autores a partir de Siqueira (2008, p. 262).

A divisão da satisfação no trabalho em dimensões, ocorre para que seja possível analisar da melhor forma o nível de satisfação dos funcionários, uma vez que é comum os funcionários da organização apresentarem diferentes níveis de satisfação, onde eles podem estar satisfeitos com os colegas de trabalho, mas não com a chefia, ou estarem satisfeitos com a natureza do trabalho, contudo não com o salário e as promoções. Neves (2013).

2.3 O correspondente bancário Melo&Estrela

O correspondente bancário Melo&Estrela foi constituído no dia 17 de dezembro de 2014, como uma organização credenciada a instituição financeira Banco do Brasil, atuando em diversos segmentos, a exemplo da oferta de crédito pessoal, antecipação de 13º salário, consórcios, abertura de conta e financiamentos imobiliários para servidores públicos e clientes potenciais, aposentados e pensionistas do INSS. Além desses, a Melo&Estrela atua ainda par pessoas físicas em geral, buscando alcançar liderança na participação de vendas do mix de produtos no mercado de correspondente bancário.

No início, a empresa Melo&Estrela atuava apenas em dois Estados, Rio Grande do Norte e Paraíba, hoje ela atua também no Pará, Mato Grosso, Amapá, Rondônia, Alagoas, Ceará, Piauí, com mais 70 funcionários em seu quadro. O correspondente está



em acelerada expansão nas regiões Norte e Nordeste, com aspirações de abranger todo o território nacional.

3. METODOLOGIA

O presente estudo teve por finalidade avaliar o nível de satisfação dos funcionários do correspondente bancário Melo&Estrela. Deste modo, pode-se considerar este como exploratório-descritivo uma vez que, segundo Silva e Menezes (2005), objetiva conhecer um tema específico a fim de torná-lo explícito relatando características de uma determinada população. Quanto a abordagem, este se configura como quantitativa, sabendo-se que se fará uma mensuração objetiva de uma amostra através de uma contagem estatística de frequência (COOPER; SCHINDLER, 2016).

O público alvo desta pesquisa representa uma população de onze operadores de negócios do correspondente bancário Melo&Estrela atuantes no Estado da Paraíba. Os funcionários foram informados via e-mail a respeito da seriedade deste estudo, para que os resultados trouxessem reais implicações para a pesquisa, como também para melhor entendimento da satisfação dos funcionários por parte da organização aqui analisada.

Quanto a coleta de dados, utilizou-se o questionário validado por Siqueira (2008) que remete a satisfação no trabalho. Este conta com 25 questões que buscam avaliar o nível de satisfação nos seguintes aspectos: Satisfação com os colegas, Satisfação com salários, Satisfação com a chefia, Satisfação com a natureza do trabalho e Satisfação com promoções. O Quadro 2 traz os respectivos itens e precisão de cada uma das perguntas deste questionário.

Quadro 2. Dimensão, item e índice de precisão.

Dimensões	Item	Índice de precisão
Satisfação com os colegas	1,6,14,17 e 24	0,86
Satisfação com o salário	5,8,12,15 e 21	0,92
Satisfação com a chefia	2,9,19,22 e 25	0,90
Satisfação com natureza do trabalho	7,11,13,18 e 23	0,82
Satisfação com as promoções	3,4,10,16 e 20	0,87

Fonte: Adaptado pelos autores a partir de Siqueira (2008).

Para ser respondido o questionário, foi utilizado a escala de sete pontos de LIKERT, onde pode ser verificado se estes funcionários estão: totalmente insatisfeito (1), muito insatisfeito (2), insatisfeito (3), indiferente (4), satisfeito(5), muito satisfeito



(6) e totalmente satisfeito (7). Pontua-se ainda que os dados foram analisados com estatísticas descritivas com medidas de tendência central(média), medidas de dispersão (desvio padrão).

4. DISCUSSÕES E RESULTADOS

Nesta seção, apresenta-se as informações extraídas da pesquisa realizada com os operadores de negócios do correspondente bancários Melo&Estrela. Desta forma, observa-se a seguir o perfil destes colaboradores e as seguintes dimensões: Satisfação com os colegas, Satisfação com salários, Satisfação com a chefia, Satisfação com a natureza do trabalho e Satisfação com as promoções.

4.1 Caracterização do perfil do operador de negócios da Melo&Estrela

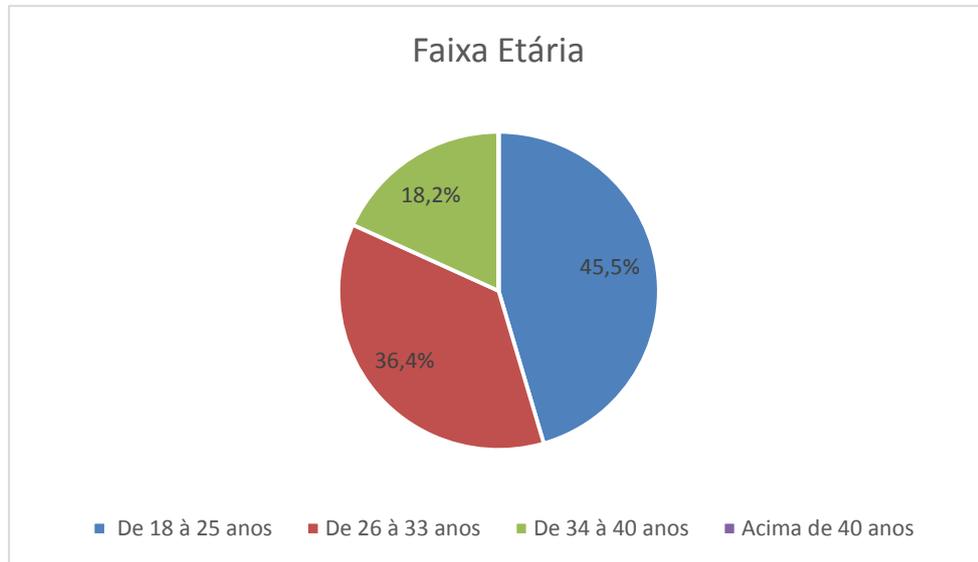
Após análise dos dados da pesquisa, pode-se observar que 81,8% dos operadores de negócios da Melo&Estrela são do sexo feminino e 18,2% são do sexo masculino. Enquanto a idade dos colaboradores, visualiza-se que estas variam de 18 a 40 anos, onde a maior parcela (45,5%) tem entre 18 e 25 anos, como mostra o Gráfico 1. A maioria dos operadores de negócios são solteiros (54,5%), seguido por 36,4% casados e 9,1% que possuem união estável.

Outro ponto observado foi a renda destes trabalhadores onde 45,5% ganham até R\$ 937,00, 36,4% recebem entre R\$ 938,00 e R\$ 1.500,00 e apenas 18,2% recebem acima de R\$ 1.500,00. A partir de uma análise cruzada dos dados, observou-se que dentre a população do gênero feminino (81,8%), apenas 9,1% recebem acima de R\$ 1.500,00, enquanto entre os colaboradores do gênero masculino (18,2%) 9,1% também recebem este valor. No entanto, observa-se que este percentual (9,1%) do gênero masculino equivale a 50% do total dos homens que trabalham na Melo&Estrela, sendo assim, constata-se que os homens recebem mais que as mulheres que atuam no correspondente bancário aqui analisado.

Por fim, foi identificado se os operadores de negócios possuíam filhos, e constatou-se que somente 36,4% entre as mulheres possuem filhos, e os demais respondentes, 45,5% das mulheres e o total do sexo masculino, não possuem filhos. Deste modo, pode-se caracterizar o perfil do colaborador como de maioria do sexo

feminino, que recebem em média R\$ 1.517,18 reais e possuem, também em média, 28 anos.

Gráfico 1. Faixa Etária do Operador de negócios da Melo&Estrela



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

4.2 Satisfação com os colegas

A Tabela 1 discorre sobre a satisfação dos colaboradores com os colegas de trabalho, a observar seu entusiasmo referente as relações desenvolvidas no meio organizacional. Deste modo, com base nas análises dos resultados, tem-se que estes funcionários estão satisfeitos com as interações desenvolvidas no ambiente de trabalho, apresentando média geral 5,49, que indica a satisfação de acordo com a escala de 7 pontos de LIKERT.

De forma específica, observa-se as questões 1, 14 e 17 que respectivamente abordam a cooperação entre os funcionários, o modo como estes se relacionam e o contentamento no que se refere ao número de colegas que se tem dentro da organização. Apesar destas questões terem médias aproximadas, a questão 17 apresenta um desvio padrão de 1,05, estando assim mais distante da média observada.

Tabela 1. Satisfação com os colegas

Questões	Média	Desvio Padrão
1. Qual o seu nível de satisfação com o espírito de colaboração com seus colegas de trabalho.	5,64	0,98



6. Qual o seu nível de satisfação com o tipo de amizade que seus colegas demonstram com você	5,55	0,89
14. Qual o seu nível de satisfação com a maneira como se relaciona com os seus colegas de trabalho.	5,64	0,98
17. Qual o seu nível de satisfação com a quantidade de amigos que tens entre seus colegas de trabalho.	5,27	1,05
24. Qual o seu nível de satisfação com a confiança que você pode ter em seus colegas de trabalho.	5,36	0,77
Total	5,49	0,93

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Para tentar entender o elevado desvio padrão, observou-se o percentual de respostas dos colaboradores (Tabela 2), e foi possível identificar que 82% dos respondentes estão satisfeitos, muito satisfeitos ou extremamente satisfeitos, constatando-se assim que o alto desvio padrão inclina-se para a satisfação dos colaboradores.

Tabela 2. Nível de satisfação com a quantidade de amigos

17. Qual o seu nível de satisfação com a quantidade de amigos que tens entre seus colegas de trabalho.						
1	2	3	4	5	6	7
0%	0%	9%	9%	36%	36%	9%

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

4.3 Satisfação com o salário

Com base na Tabela 3, que discorre acerca da satisfação dos trabalhadores do correspondente bancário analisado com o seu salário, observa-se que a média global foi de 4,95, que significa que estes são indiferentes quando o assunto é salário. Siqueira (2008), afirma que fatores como custo de vida, desempenho profissional e esforços na realização do trabalho, influenciam na satisfação do colaborador quando se trata de remuneração. Diante disto, observa-se a questão 5, onde se é observado que os funcionários estão satisfeitos com o seu salário quando comparado ao quanto eles trabalham.

Tabela 3. Satisfação com o salário

Questões	Média	Desvio Padrão
5. Qual o seu nível de satisfação com o seu salário comparado com o quanto você trabalha.	5,00	0,95
8. Qual o seu nível de satisfação com o seu salário comparado à sua capacidade profissional.	4,64	1,07



12. Qual o seu nível de satisfação com o seu salário comparado seu ao custo de vida.	4,45	1,08
15. Qual o seu nível de satisfação com a quantia em dinheiro que recebe desta empresa ao final de cada mês.	5,64	1,00
21. Qual o seu nível de satisfação com o seu salário comparado aos seus esforços no trabalho.	5,00	0,74
Total	4,95	0,97

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Porém, quando comparado com o custo de vida (questão 12), observa-se uma tendência a indiferença, mas ao observar o desvio padrão, de 1,08, têm-se que este resultado pode chegar ao índice 3, que corresponde a insatisfeito ou a índice 5, que corresponde a satisfeito, e por isso, investiga-se os percentuais de respostas dos respondentes desta pesquisa (Tabela 4).

Tabela 4. Nível de satisfação com o salário comparado ao custo de vida.

12. Qual o seu nível de satisfação com o seu salário comparado seu ao custo de vida.						
1	2	3	4	5	6	7
0%	0%	27%	18%	36%	18%	0%

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Verifica-se que há uma distribuição dos percentuais de resposta dos colaboradores, onde 27% afirmam que estão insatisfeitos com o que recebem comparado ao custo de vida, 18% dizem que são indiferente a essa questão, e 55% asseguram que estão satisfeitos ou muitos satisfeitos com este aspecto.

4.4 Satisfação com a chefia

Levando em consideração a dimensão da satisfação com a chefia, que diz respeito ao desempenho profissional do seu chefe e ainda do relacionamento desenvolvido, a Tabela 5 apresenta de modo geral, que os funcionários da Melo&Estrela estão satisfeitos, onde todas as questões realizadas obtiveram médias acima de 5. Destaca-se que as maiores médias estão voltadas para o relacionamento entre o colaborador e a chefia (questão 19) e com a capacidade profissional do seu chefe (questão 25) com média 6,09 e desvios padrões 0,66 e 0,667 respectivamente, sendo assim os fatores que mais satisfazem os colaboradores.



Tabela 5. Satisfação com a chefia

Questões	Média	Desvio Padrão
2. Qual o seu nível de satisfação com o modo como seu chefe organiza o trabalho do seu setor.	5,82	0,72
9. Qual o seu nível de satisfação com o interesse de seu chefe pelo seu trabalho	5,73	0,75
19. Qual o seu nível de satisfação com o entendimento entre você e seu chefe.	6,09	0,66
22. Qual o seu nível de satisfação com a maneira como seu chefe lhe trata	5,82	0,94
25. Qual o seu nível de satisfação com a capacidade profissional do seu chefe.	6,09	0,67
Total	5,91	0,75

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

4.5 Satisfação com a natureza do trabalho

A satisfação com a natureza do trabalho representa a alegria dos funcionários quando se trata do interesse com as tarefas, com a variedade e a capacidade de absorção que o trabalho oferece (SIQUEIRA, 2008). Na Melo&Estrela, os funcionários apresentam alto grau de satisfação neste aspecto, apresentando média geral de 5,47. As questões 7 e 13 (Tabela 6) são as que melhores representam a satisfação desta categoria, onde a primeira trata de quanto o trabalho é estimulante, e a segunda do contentamento no que se refere a oportunidade de trabalhar na área, com médias 5,73 e 5,91, respectivamente.

Tabela 6. Satisfação com a natureza do trabalho.

Questões	Média	Desvio Padrão
7. Qual o seu nível de satisfação com o grau de interesse que suas tarefas lhe despertam.	5,73	0,75
11. Satisfação com a capacidade de meu trabalho absorver-me.	5,18	0,57
13. Qual o seu nível de satisfação com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que você faz.	5,91	0,79
18. Qual o seu nível de satisfação com as preocupações exigidas pelo seu trabalho.	5,18	0,57
23. Qual o seu nível de satisfação com a variedade de tarefas que realiza.	5,36	0,64
Total	5,47	0,67

Fonte: Dados da pesquisa (2017).



4.6 Satisfação com as promoções.

A quinta e última dimensão trata da satisfação com as promoções, fator importante para o colaborador que almeja seguir uma carreira em sua área profissional. Diante disto, foi verificado na Tabela 7, que os funcionários da empresa Melo&Estrela, demonstraram-se indiferentes em matéria de promoções, correspondendo a média de 4,84. Com base na questão 20, pode-se verificar que a indiferença é maior quando se trata do tempo que é esperado pelo colaborador para receber uma promoção (média: 4,73). E assim, diante dos resultados apresentados neste item, pressupõe-se que a empresa analisada não utiliza de políticas de promoções ou não as tem bem definidas.

Tabela 7. Satisfação com as promoções.

Questões	Média	Desvio Padrão
3. Qual o seu nível de satisfação com o número de vezes que já foi promovido nesta empresa.	4,82	0,72
4. Qual o seu nível de satisfação com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.	4,91	0,79
10. Qual o seu nível de satisfação com a maneira como esta empresa realiza promoções com o seu pessoal.	4,82	0,72
16. Qual o seu nível de satisfação com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.	4,91	0,67
20. Qual o seu nível de satisfação com o tempo que você tem de esperar para receber uma promoção nesta empresa.	4,73	0,75
Total	4,84	0,73

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo analisar a satisfação dos funcionários do correspondente bancário Melo&Estrela. Para isso, foi observado a satisfação no trabalho em cinco dimensões segundo Siqueira (2008): a satisfação com os colegas, com seu chefe, com o salário, com a natureza do trabalho e com as promoções.

Os resultados da pesquisa demonstra que em relação a satisfação com os colegas de trabalho, foi obtido ponto positivo para empresa, pois os funcionários demonstraram-se satisfeitos quanto ao relacionamento desenvolvido no ambiente de trabalho com os demais funcionários. Foi observado que, ao verificar a satisfação com o salário e com as



promoções, encontrou-se resultados com valor 4, que corresponde a indiferença, atestando-se que a empresa deve reavaliar a forma como se é estabelecido os salários e como se é definida as políticas de promoções, a fim de satisfazer os seus colaboradores.

Nas dimensões relacionadas a chefia e a natureza do trabalho, pode-se observar resultados satisfatórios, constatando-se que há comprometimento, capacidade e um bom relacionamento com a chefia, havendo também contentamento com as tarefas realizadas por esta. Deste modo, essa satisfação pode contribuir para o rendimento desses funcionários, motivando-os a desenvolver suas atividades.

Diante do exposto, pode-se concluir que o objetivo da pesquisa foi alcançado e que a empresa deve orientar-se para a criação ou a potencialização de políticas salariais e de promoção, a fim de atingir maior satisfação dos colaboradores. Este estudo dispõe em concordância com as atuais mudanças encontradas ao que tange a gestão de pessoas, e esta prática pode ser lidada como estratégia competitiva para as organizações. Este trabalho se limita devido ao pequeno número de funcionários que atuam na Melo&Estrela no Estado da Paraíba, e diante disto, sugere-se a reprodução desta pesquisa no ramo do correspondente bancário, observando um maior número de colaboradores.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Damiana Machado de et al. Satisfação no Trabalho dos Policiais Militares do Rio Grande do Sul: um Estudo Quantitativo. **Psicologia: Ciência e Profissão**, [s.l.], v. 36, n. 4, p.801-815, dez. 2016.

CHÁNEZ, Francisco Javier López; GUERRERO, Alicia Casique; GUERRA, Julián Ferrer. La satisfacción hacia el trabajo: Un análisis basado en las teorías de las expectativas y de equidad. **Entelequia: Revista Interdisciplinar**, [s.l.], v. 3, n. 1, p.219-234, set. 2009.

CHAVES, Lilian Doris; RAMOS, Laís Helena; FIGUEIREDO, Elisabeth Niglio de. Satisfação profissional de enfermeiros do Trabalho no Brasil. **Acta Paul Enferm**, São Paulo, v. 4, n. 24, p.507-513, abr. 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas: o novo papel de recursos humanos nas organizações / Idalberto Chiavenato. – 3.ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2010 – 6º reimpress.

COOPER, Donald R.; SCHINDLER, Pamela S.. **Métodos de pesquisa em administração**. 12. ed. [s.l.]: Bookman, 2016.



DICTIONARY, Cambridge. **Dicionário online**. Disponível em:
<<http://dictionary.cambridge.org/pt/>>. Acesso em: 1 maio 2017.

FRASER, T. M.. **Human stress, work and job satisfaction: a critical approach**.
German: International Labour Office., 1983.

LOCKE, Edwin A.. What is job satisfaction? **Organizational Behavior And Human Performance**, [s.l.], v. 4, n. 4, p.309-336, nov. 1969. Elsevier BV.

GUIMARÃES, José Maria Ximenes; JORGE, Maria Salete Bessa; ASSIS, Marluce Maria Araújo. (In)satisfação com o trabalho em saúde mental: um estudo em Centros de Atenção Psicossocial. **Ciência & Saúde Coletiva**, [s.l.], v. 16, n. 4, p.2145-2154, abr. 2011.

NEVES, Maricléia Justina. **Satisfação no trabalho- um estudo em uma empresa de materiais de construção do df**. 2013. 25 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas - Fatecs, Brasília, 2013.

SILVA JUNIOR, Nelson Aleixo da. Satisfação no trabalho: um estudo entre os funcionários dos hotéis de João Pessoa. **PsicoUSF**, Itatiba , v. 6, n. 1, p. 47-57, jun. 2001.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto alegre: **Ed. Artmed**, 2008. 344 p.