

Investigação da satisfação no trabalho dos funcionários da Prefeitura Municipal de Araruna-PB

Marcielma Martins Cardoso¹, Luciano de Santana Medeiros²

Resumo

Este artigo aborda um dos temas que mais impactam a eficiência da gestão pública: a satisfação no trabalho. Sabe-se que funcionários satisfeitos tendem a ser mais produtivos e comprometidos com o alcance dos resultados da empresa. O presente estudo teve como objetivo geral investigar a satisfação no trabalho dos funcionários da Prefeitura Municipal de Araruna-PB, de acordo com o modelo das escalas de satisfação no trabalho de Siqueira (2008). Através de um estudo de caso investigou-se a satisfação no trabalho de uma amostra de 95% dos servidores públicos da prefeitura. Este trabalho é classificado como descritivo enquadrando-se nos estudos quantitativos. Os dados foram obtidos por meio de dois questionários, um deles elaborado pela pesquisadora e o outro desenvolvido por Siqueira (2008), intitulado Escalas da Satisfação no Trabalho (EST) que investiga as dimensões de satisfação com: os colegas, salário, chefe, trabalho e promoções. Os resultados indicaram que os funcionários da empresa estão indiferentes em relação às dimensões investigadas de acordo com a média geral obtida, entretanto estão satisfeitos em relação à dimensão de satisfação com a chefia e insatisfeitos em relação à dimensão de satisfação com o salário.

Palavras-chave: Satisfação no Trabalho. Gestão Pública. Motivação.

Abstract

This article addresses one of the issues that most impact the efficiency of public management: job satisfaction. It is known that satisfied employees tend to be more productive and committed to achieve results for the company. The present study has as general objective investigate the work satisfaction of employees in Municipality of Araruna-PB, according to the satisfaction scales model of Siqueira (2008). A case study investigated the job satisfaction of a 95% sample of the city's public servants. This work is classified as descriptive and falls into quantitative studies. The data were obtained through two questionnaires, one developed by the researcher and the other developed by Siqueira (2008), entitled Scales of Satisfaction at Work (EST) that investigates the dimensions of satisfaction with: peers, salary, boss, work and promotions. The results indicated that the employees of the company are indifferent to the dimensions investigated according to the general average obtained, however they are satisfied in relation to the dimension of satisfaction with the boss and dissatisfied with the dimension of satisfaction with the salary.

Keywords: Work satisfaction. Public administration. Motivation.

¹ e-mail: elmamartins93@gmail.com

² e-mail: lucianosmedeiros@uol.com.br

1 Introdução

Os estudos sobre a satisfação no trabalho vêm se difundindo ao longo dos anos, na década de 80, Staw e Ross (1985) destacaram que a satisfação no trabalho era uma das variáveis mais estudadas em psicologia organizacional; na década de 90, foi apresentada a existência de mais 12.400 estudos publicados referente à satisfação no trabalho; em 2006, foram identificadas 15.600 publicações, em língua portuguesa (entre artigos, teses, dissertações, entre outros), relacionadas direta, ou indiretamente, à satisfação no trabalho (VALLE, 2007). Em 2018, a partir de uma consulta a plataforma SCIELO - Scientific Electronic Library Online foram encontradas 875 publicações pertinentes à satisfação no trabalho, sendo estudos diretos ou indiretos ao tema.

De acordo com Fineman (2001), diversas pesquisas procuram identificar os fatores, finalidades, benefícios indiretos e desafios que influenciam a satisfação no trabalho e a maneira como ela impacta a qualidade da vida do indivíduo. Os estudos tenderam a ressaltar a satisfação em relação às condições de trabalho, como infraestrutura; recompensas; relacionamento com colegas e conteúdo do trabalho. Pesquisas recentes analisam o modo pelos quais diversos fatores do trabalho, como metas; benefícios indiretos; desafios no trabalho influenciam a satisfação e podem relacionar-se ao comportamento e o contentamento em outros aspectos da vida das pessoas.

Observa-se que a satisfação no trabalho nos dias atuais é um dos principais fatores de retenção dos empregados nas organizações. (LOURENÇO; ALVES, 2012). O tema satisfação no trabalho é de extrema importância para a gestão de recursos humanos, seja na iniciativa privada ou na administração pública, apesar das características e peculiaridades distintas em ambas as esferas organizacionais. Portanto, várias organizações investem em programas de melhorias e desenvolvimento profissional, com a finalidade de sempre estarem no ponto alto da competição do mercado. O ambiente de trabalho se caracteriza por condições físicas e materiais e, também,

por condições psicológicas e sociais. Nesse sentido, um ambiente de trabalho agradável pode melhorar o relacionamento interpessoal e a produtividade, bem como reduzir acidentes, doenças, absenteísmo e rotatividade do pessoal. Fazer do ambiente do trabalho um local agradável tornou-se uma verdadeira obsessão para as organizações bem-sucedidas (CHIAVENATO, 2008).

Percebe-se que o trabalho, quando é realizado de forma eficiente e com qualidade, possuindo condições motivadoras, leva a anseios positivos, e quando existem condições adversas ao labor, ele passa a ser um trabalho atribulado. Portanto, a satisfação no trabalho pode ser definida como “um sentimento agradável que resulta da percepção de que nosso trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho” (WAGNER III; HOLLENBECK, 1999, p. 119). No entanto, é um assunto ainda complicado no âmbito organizacional, o que pode ser percebido pelo grande número de trabalhadores ainda desmotivados e insatisfeitos em seus trabalhos, em diversas áreas de atuação, o que pode ocasionar problemas, tais como: diminuições nos padrões de qualidade; medição na produtividade dos serviços prestados; e aumento no absenteísmo e na rotatividade (OLIVEIRA, 2009; AFONSO; ROCHA, 2010 apud BRANDÃO et al.)

Ao se aludir ao setor de âmbito público, algumas características diferem do setor privado, não havendo, por exemplo, ênfase em competitividade, elemento propulsor da busca pelo crescimento da eficiência operacional e pela importância da proporção da satisfação nos funcionários (VIEIRA et al., 2011). Outro aspecto que também se diferencia do âmbito público para o privado, é o regime jurídico estatutário, estes antagonismos, dentre outros, ensejam a necessidade de se compreender a satisfação no trabalho dos funcionários públicos, com disposição em entender quais medidas e fatores satisfazem e mantêm os satisfeitos. Portanto, o debate sobre satisfação no trabalho tornou-se necessário tanto na gestão de empresas como na gestão do setor público, pois, segundo Robbins 2005, a satisfação no trabalho é tratada como um objetivo legítimo de

uma organização, faz-se importante conhecer os determinantes da satisfação no trabalho do setor público da Prefeitura Municipal de Araruna-PB, objetivo deste estudo, e assim, poderá fornecer subsídios para a mesma, visto que as organizações estão sempre em busca de melhorar ou aperfeiçoar as relações profissionais e interpessoais dos seus funcionários.

Diante do exposto, esta pesquisa tem a pretensão de responder ao final do estudo à seguinte questão-problema: qual o nível de satisfação no trabalho dos funcionários da Prefeitura Municipal na cidade de Araruna - PB? Para isso definiu-se como objetivo geral: investigar a satisfação no trabalho dos funcionários da Prefeitura Municipal de Araruna – PB de acordo com o modelo das escalas de satisfação no trabalho de Siqueira (2008). E como objetivos específicos: a) identificar o perfil demográfico dos entrevistados; b) descrever a satisfação no trabalho dos funcionários de acordo com as dimensões: satisfação com os colegas, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções; e c) comparar os resultados encontrados de acordo com as dimensões investigadas.

No contexto social, a pesquisa se justifica pelo fato de contribuir para a ampliação do entendimento sobre a satisfação no trabalho. Ressalta-se também que o estudo poderá contribuir com formações importantes para a tomada de decisão dos gestores da Prefeitura Municipal de Araruna, órgão público pesquisado.

2 Referencial teórico

2.1 Satisfação no trabalho

Diversas são as definições sobre a satisfação no trabalho, uma temática bastante discutida nos últimos tempos, conforme Wagner III e Hollenbeck (1999, p.119), “é um sentimento agradável que resulta da percepção de que nosso trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho”. Neste contexto, a satisfação é compreendida como uma atitude e um estado de prazer que o indivíduo tem sobre o labor.

O conceito de satisfação no trabalho pode ser definido como um estado emocional aprazível ou positivo, subentendido da avaliação de alguém em relação ao seu trabalho ou suas experiências no trabalho. Efeito do alcance dos valores que são compatíveis com as necessidades da própria pessoa. Em meio a estas condições, os valores mais significativos para a condução à satisfação profissional estão: um trabalho que provoque desafios, que seja significativa e estimulante, que as recompensas sejam pelo desempenho, sendo justas, como as condições ajustadas com as necessidades do indivíduo, que possa trazer autoestima, e também meios facilitadores no ambiente de trabalho que acarrete ao colaborador atingir seus objetivos almejados. (LOCKE, 1976 apud CHAVES, et al 2011).

Em conformidade com este pensamento, a satisfação no trabalho, formalmente definida, é o grau segundo o qual os indivíduos se sentem de modo positivo ou negativo em relação ao seu trabalho, é uma atitude, ou resposta emocional às tarefas de trabalho e às suas várias facetas. Aspectos mais comuns da satisfação no trabalho relacionam-se com o pagamento, desempenho e avaliação do desempenho, colegas, qualidade de supervisão, condições físicas e sociais do local de trabalho. (HUNT; OSBORN, 2002).

Para Montana e Charnov (1998, p. 203 apud PINTO; MARIANO, 2011) a satisfação no trabalho é “a atitude e o sentimento no geral que o indivíduo tem sobre seu trabalho”. Para Spector (2005), grande parte dos estudos sobre a satisfação no trabalho surge de uma perceptiva ambiental, de como as particularidades organizacionais e ambientais tornam os colaboradores satisfeitos e insatisfeitos. Segundo Spector (2005), pessoas que gostam do seu trabalho, se esforçaram mais, e conseqüentemente, apresentarão um melhor resultado. Contudo, pressupõe-se que a satisfação no trabalho tem sido evidenciada como a causa de importantes concretizações das organizações tanto da esfera pública como privada, e também dos seus funcionários, do desempenho no trabalho, da saúde e da longevidade, ou seja, do comportamento do indivíduo em relação a determinadas variáveis compreendidas em seu dia a dia.

Segundo Valle (2007), a maior parte dos fatores que levam à satisfação no trabalho abrange princípios envolvendo recompensas, como os fatores de distribuição, centralização de poder, diferenças individuais como necessidade de autoestima e de realização. Em consonância com essa caracterização, investigar satisfação no trabalho significa avaliar o quanto os retornos ofertados pela organização em forma de salário e promoções, o quanto a convivência com os colegas e as chefias e o quanto a realização de tarefas propiciam ao empregado sentimentos gratificantes ou prazerosos.

Compreender a satisfação no trabalho entre tantos conceitos tornou-se o objetivo central das várias investigações, visto que ainda não a um consenso definido, sobre quais fatores são mais prodigiosos na vida de uma pessoa ou em seu ambiente organizacional, "a satisfação no trabalho é uma variável de atitude que mostra como as pessoas se sentem em relação ao trabalho que têm, seja no todo, seja em relação a alguns de seus aspectos" (SPECTOR, 2006, p.321).

2.2 Determinantes da satisfação no trabalho

Na visão de Alves (2010), a ocorrência de satisfação no trabalho estabelece uma temática importante e pertinente. Enxergando a satisfação no labor em uma perspectiva que se constitui em um sentimento de elevado valor para o colaborador, retratando repercussões tanto a nível psicológico como a nível físico, instigando o bem-estar geral e a satisfação em outras proporções da sua vida profissional. Ainda para a mesma autora, ela expõe que na perspectiva organizacional do trabalho, a satisfação poderá influenciar determinados comportamentos, podendo ser variados, como o empenho na organização, o comprometimento no trabalho, ou a efetivação responsável das tarefas encarregadas, de tal modo, que são responsáveis por fenômenos no que diz a respeito ao equilíbrio e à capacidade de sobrevivência da empresa.

Conforme Davis e Newstrom (1998) existem alguns elementos que, notavelmente, promovem a satisfação do colaborador no traba-

lho. De acordo com Gama (2007 apud BONIFÁCIO, 2013), esses elementos são: remuneração, condições de trabalho, benefícios oferecidos pela empresa, natureza do trabalho, relação entre membros, oportunidade de crescimento, segurança e apreciação da realidade pessoal. Corroborando com o que o autor diz acima, para Alves (2010) a satisfação no trabalho corresponde à atitude geral da pessoa perante o seu trabalho e envolve várias vertentes: as atividades desempenhadas; a interação entre colegas e superiores hierárquicos; o seguimento de determinadas regras, normas e políticas organizacionais; o alcance de objetivos e as condições de trabalho.

Notadamente, estes fatores, ou aspectos, estão fundamentados na percepção do trabalhador com a situação atual em relação aos seus valores. Dessa forma, é necessário enxergar a importância sobre a percepção que o indivíduo tem da situação. Da mesma maneira, compete ressaltar que as pessoas diferem dos valores que preservam, bem como a relevância que atribuem a esses valores, do mesmo modo que essas diferenças são fundamentais na determinação do seu nível de satisfação. Diante do contexto, observa-se que a satisfação é associada a aspectos físicos ou estruturais, sociais, psicológicos e financeiros, elencados nas seções a seguir.

2.2.1 Recompensas financeiras

Segundo Rola (2013), comumente as pessoas, antes de se envolverem com alguma atividade ou serviço preocupam-se com a recompensa que irão receber através do seu trabalho ou esforço, antes de qualquer atitude, portanto, as pessoas preocupam-se com o benefício pessoal ou a recompensa. Desta forma, o que as pessoas buscam trata-se de recompensas pelo seu esforço e almejam que um bom comportamento e desempenho dentro da organização as leve a alcançar os objetivos organizacionais e, por sua vez, a obter a satisfação das suas necessidades individuais.

De acordo com Sousa et al (2006, p. 60) um sistema de recompensas é "um conjunto de princípios e diretrizes que a empresa define relativamente aos seus colaboradores, em matéria de

retribuições, quer seja de natureza material ou imaterial, em contrapartida do trabalho realizado”. As recompensas financeiras podem ser diretas e indiretas. A compensação financeira direta consiste no pagamento que cada empregado recebe na forma de salários, bonificações, prêmios e comissões. A compensação financeira indireta é o salário indireto é aquela decorrente de cláusulas da convenção coletiva de trabalho e do plano de benefícios e serviços sociais oferecidos pela organização. “A compensação financeira indireta inclui; férias, gratificações, tratamento de saúde, adicionais, participação nos resultados, licença, entre outros”. (RAMIREZ, 2001, p. 34).

Portanto, os incentivos financeiros podem funcionar como fatores que podem condicionar o desempenho dos funcionários quando está ligado ao desenvolvimento individual, gerando satisfação dos funcionários e abrangida por meio do fator salarial. No entanto, nesse caso, os funcionários costumam avaliar o nível geral de salário pago, comparando-o internamente com seus pares e externamente com o mercado de trabalho. Seguindo esta linha de raciocínio, Dutra (2002, p. 172) menciona que “os padrões internos de equidade tornam-se, portanto, fundamentais para estabelecer critérios de recompensas perenes que criem para as pessoas um ambiente de segurança e justiça”. Para que o salário seja fator de satisfação é imprescindível, portanto, a equidade interna e externa, sendo justas e consistentes com a realidade vivenciada pela organização e pelos indivíduos.

Entretanto, numa análise realizada por Judge, Piccolo, Podsakoff, Shaw e Rich (2010 apud ROLA, 2013), com o objetivo de examinar a relação entre as recompensas e a satisfação dos colaboradores, averiguou-se a existência de uma relação muito fraca entre a recompensa monetária e a satisfação das pessoas com o trabalho, o que contesta, de certo modo, a ideia generalizada de que o dinheiro em espécie é o principal fator condicionante da satisfação dos funcionários com o seu trabalho, conseqüentemente as empresas devem também oferecer um ambiente agradável e humano.

2.2.2 Comunicação e segurança

Parte-se da conjectura que as pessoas ficam mais satisfeitas quando o ambiente de trabalho tem o desenvolvimento da capacidade de comunicação no trabalho, ou seja, a ocorrência de comunicação entre o colaborador e a organização, ocasionando o feedback. Para Cavalcante (2011), o feedback “é o conjunto de informações diretas e claras que são passadas a um colaborador, quando esse desenvolve as atividades determinadas pelo seu trabalho, sobre o quão eficaz está sendo sua performance.”

A boa comunicação desempenha uma importante contribuição na satisfação dos colaboradores. Conforme Casado (2002), é através da comunicação interpessoal e de métodos interativos que as pessoas promovem o funcionamento, logo, alcançam os objetivos determinados pela organização. Nesse sistema participativo, as relações interpessoais respaldam-se na confiança mútua. Isso pode ocorrer com associação dos papéis e das atribuições ou, com ligação ao feedback que o funcionário recebe referente ao seu próprio comportamento e desempenho.

Em contrapartida, o grau de segurança (estabilidade) no emprego é outro ponto que pode se relacionar como influência sobre a satisfação no trabalho. O’Driscoll e Beehr (2000 apud MARQUEZE, MORENO, 2009) são unânimes em afirmar que a estabilidade no emprego contribui positivamente para a satisfação no trabalho. Neste caso, a segurança no ambiente de trabalho se consegue através da estabilidade no emprego, sendo que o colaborador precisa observar naquele trabalho uma oportunidade de crescer como pessoa e realizar seu potencial implicando no aumento da capacidade do colaborador em realizar suas tarefas, ocasionando a satisfação dos funcionários quanto à sua capacidade produtiva em um ambiente de trabalho seguro, de respeito mútuo, com oportunidades de treinamento e aprendizagem e com o equipamento e meios adequados para o desempenho de suas funções.

2.2.3 Relação empresa-funcionário: obtenção de objetivos, liberdade de expressão, tempo de serviço prestado

A satisfação do funcionário também poderá ser atingida por meio da relação empresa-funcionário. Nesse sentido, a obtenção de objetivos pelos indivíduos está atrelada à existência de possibilidades de avanços na instituição ou na carreira profissional, como também metas grupais em que fortalece os relacionamentos e une o grupo em prol de objetivos comuns. (KARPINSKI; STEFANO, 2008). Outro fator é a autonomia, permitindo ao colaborador independência na execução de seu trabalho e liberdade de expressão, aceitando pontos de vista do empregado, sem medo de represálias (LIMA, 2001). Por sua vez, o tempo de serviço prestado sendo o equilíbrio entre jornadas de trabalho e exigências de carreira, também influencia na satisfação do funcionário. (LIMA, 2001).

O cuidado ou interesse dos gestores pelos seus subordinados forma um elo sobre suas expectativas e necessidades pessoais, também são consideradas por Davis e Newstrom (1998) como fator de satisfação e pode fortalecer a relação empresa-funcionário.

Nesse contexto, devem-se assegurar meios para que os funcionários sejam estimulados e desafiados a buscar seu crescimento profissional, instigados a participar e a colaborar com a empresa, assim, representando parte da organização como também devem se sentir realmente satisfeitos com o trabalho, outrossim, deve-se trabalhar em condições ambientais que afastem qualquer tipo de insatisfação. (ALBUQUERQUE, 2009 apud LOURENÇO; ALVES, 2012).

Logo, ter a oportunidade de poder colaborar com as decisões da empresa, por meio de sua experiência e conhecimentos, influencia na satisfação dos colaboradores. De acordo com Bonifácio (2013), quanto maior o tempo de serviço prestado do colaborador na empresa, maior será sua perspectiva em poder contribuir, devido suas experiências e dos conhecimentos alcançados ao longo desta relação na empresa.

2.3 Satisfação no setor público

Ao se estudar a satisfação no trabalho no âmbito da Administração Pública, deve ser considerada suas peculiaridades referentes à gestão de pessoas. A forma de se administrar diverge da administração privada, visto que a cultura patrimonialista ainda se mantém presente, apesar de que tenham se incorporado conceitos de governança e dos princípios políticos nos últimos anos (MATIAS-PEREIRA, 2008). A motivação das pessoas no serviço público, comparada à esfera privada, é complexa, pois decorre de um número substancial de características de natureza cultural, política, econômica e legal que particularizam esse setor. Além da relação entre servidor e Estado, que não é contratual, mas estatutária (MELLO, 2009). No âmbito federal, o estatuto dos servidores públicos foi instituído pela Lei n. 8.112/90, que entre outras particularidades, estabelece o provimento obrigatório por concurso público, à estabilidade após três anos de exercício e o impedimento de transfiguração para outros cargos (BRASIL, 1988).

Alguns autores estudam o fato de os servidores públicos serem mais ou menos satisfeitos com seu trabalho, equiparando-se com os funcionários do setor privado. Nesse contexto, cabe aos administradores públicos a capacidade de compressão dos meios motivacionais e de comportamento dos indivíduos no âmbito organizacional e das influências das relações e necessidades pessoais na prática do trabalho, considerando as estruturas funcionais com grandes traços burocráticos e patrimonialistas da Administração Pública. Para muitos autores, os servidores públicos são vigorosamente motivados por dimensões intrínsecas, ou simbólicas do trabalho, tais como altruísmo, comportamento pró-social, lealdade e prazer com o trabalho, comprometimento com objetivos institucionais, senso de dever, de autonomia e responsabilidade de servir à sociedade e ao interesse público. Fatores motivacionais extrínsecos como altos salários e benefícios seriam menos significativos para servidores públicos em paralelo aos profissionais do setor privado. (BOWMAN, 2010; CREWSON, 1997; HOUS-

TON, 2000; PERRY, HONDEGHEM, 2009; RAINEY, 1982 apud KLEIN, MASCARENHAS, 2014).

Tanto nas instituições públicas quanto nas demais organizações, as pessoas precisam ser vistas como um recurso estratégico capaz de produzir um diferencial em busca da efetividade organizacional e não apenas como um recurso operacional que precisa se tornar mais eficiente, ou seja, a necessidade de estabelecer um novo padrão de gestão de pessoas na esfera pública, ou seja, a satisfação do indivíduo em relação ao trabalho. Valle (2007) evidenciou que, a maior parte dos fatores que levam à satisfação no trabalho abrange princípios envolvendo recompensas, como os fatores de distribuição, centralização de poder, diferenças individuais como necessidades de autoestima e de realização. Em consonância com essa caracterização, investigar satisfação no trabalho significa avaliar o quanto os retornos ofertados pela organização em forma de salário e promoções, o quanto a convivência com os colegas e as chefias e o quanto a realização de tarefas propiciam ao empregado sentimentos gratificantes ou prazerosos. (SIQUEIRA, 2008, p. 276).

3 Método da pesquisa

Seguindo a tipologia de Vergara (2011), quanto aos fins, esta pesquisa é classificada como descritiva e quanto aos meios de investigação, pesquisa de campo e estudo de caso. Quanto a sua natureza, enquadra-se nos estudos quantitativos. Na abordagem quantitativa é feito o uso de procedimentos estatísticos para a análise dos dados através dos dados coletados de uma grande quantidade de sujeitos. Neste tipo de pesquisa, busca-se por resultados claros e bem delineados a partir de coleta de dados que serão obtidos através de técnicas padronizadas (VERGARA, 2011).

A pesquisa descritiva tem como objetivo fundamental a descrição das características de determinada população, fenômeno, ou estabelecimento de relações e conexão entre variáveis. As pesquisas descritivas evidenciam-se em estudar as características de um grupo: sua distribuição

por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade, nível de renda, entre outros (GIL, 2008). O estudo de caso, segundo Yin (2005 apud GIL, 2008, p.32), “é um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidas e no qual são utilizadas várias fontes de evidência”.

Esta pesquisa foi realizada na Prefeitura Municipal de Araruna - PB, especificamente no prédio onde funciona a sede administrativa, no período de 01 a 15 de Setembro de 2018, participaram da pesquisa 38 funcionários que representa uma amostra de 95% do seu universo. Para investigar a satisfação no trabalho dos funcionários optou-se pela utilização de um questionário dividido em duas partes, a primeira elaborada pela própria autora para identificar o perfil demográfico dos respondentes em relação ao gênero, cargo ocupado, escolaridade, estado civil, idade e tempo de trabalho na empresa. A segunda parte utilizou-se um instrumento validado elaborado por Siqueira (2008), chamado EST – Escala de Satisfação no Trabalho. Esse instrumento é composto por 25 questões divididas em 05 dimensões: satisfação com o chefe, colegas de trabalho, natureza do trabalho, promoções e salário. Para cada uma das 25 questões do questionário, os investigados poderiam avaliar a satisfação no trabalho através de uma escala de likert que varia de 1 (muito insatisfeito) até 5 (muito satisfeito). Os dados foram tratados através da estatística descritiva, sendo representado através de tabelas e gráficos.

4 Resultados da pesquisa

4.1 Perfil demográfico dos entrevistados

A tabela 01 traz os resultados referentes ao perfil demográfico dos entrevistados. Em relação ao gênero 65% é masculino e 37% feminino, 45% pertence ao nível operacional, 34% intermediário e 21% institucional. Referente à escolaridade 16% são pós-graduados, 29% tem o superior completo, 13% superior incompleto, 32% fundamental completo e 10% fundamental incompleto. Em relação ao estado civil, 45% são solteiros,

42% casados, 8% em união estável e 5% divorciado. Sobre a idade, 15% têm entre 20 a 25 anos, 21% entre 26 e 30 anos, 11% entre 31 e 35 anos, 11% entre 36 e 40 anos e 42% mais de 40 anos. Quanto ao tempo em que trabalham na prefeitura,

21% têm menos de 03 anos de serviços prestados, 11% de 03 a 06 anos, 21% de 07 a 09 anos, 8% de 10 a 12 anos, 5% de 13 a 15 anos e 34% mais de 15 anos.

Tabela 01 – Perfil demográfico dos entrevistados

GÊNERO		NÍVEL DO CARGO			
Masculino 63%	Feminino 37%	Operacional 45%	Intermediário 34%	Institucional 21%	
ESCOLARIDADE					
Pós Graduated 16%	Superior completo 29%	Superior incompleto 13%	Fundamental completo 32%	Fundamental incompleto 10%	
ESTADO CIVIL					
Solteiros 45%	Casados 42%		União estável 8%	Divorciado 5%	
IDADE					
20 a 25 anos 15%	26 a 30 anos 21%	31 a 35 anos 11%	36 a 40 anos 11%	Mais de 40 anos 42%	
TEMPO DE TRABALHO NA EMPRESA					
Menos de 03 anos 21%	De 03 a 06 anos 11%	De 07 a 09 anos 21%	De 10 a 12 anos 8%	De 13 a 15 anos 5%	Mais de 15 anos 34%

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

4.2 Satisfação no trabalho dos funcionários de acordo com as dimensões: satisfação com os colegas, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções;

A tabela 02 traz os resultados da satisfação no trabalho dos funcionários de acordo com as dimensões investigadas: satisfação com os colegas, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções. Diante das 25 questões que compõe o instrumento de pesquisa foram dadas as seguintes opções de escolha 1 – Muito insatisfeito, 2 – Insatisfeito, 3 – Indiferente, 4 – Satisfeito e 5 – Muito satisfeito.

Em relação à dimensão satisfação com os colegas os entrevistados estão satisfeitos “com o espírito de colaboração dos colegas de trabalho” (4,4), “com o tipo de amizade que os colegas demonstram por eles” (4,0) e “com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho” (4,3), estão indiferentes em relação “a quantidade de amigos que tem entre os colegas de trabalho” (3,4) e “com a confiança que eu

posso ter em meus colegas de trabalho” (3,5). A média geral dessa dimensão investigada foi (3,9) que equivale a escala indiferente.

De acordo com Bergamini (1997 apud BONIFÁCIO, 2013), o relacionamento é uma necessidade social relacionada ao convívio social: afeto, amizade, fraternidade. Nesse sentido, é fundamental em qualquer organização ter um bom relacionamento interpessoal entre seus membros para alcançar a satisfação de suas necessidades. Portanto, para consecução de bons relacionamentos interpessoais, a organização pode aplicar dinâmicas de grupo para auxiliar a integração entre os participantes, como também para resolver conflitos e proporcionar o autoconhecimento, facilitando a comunicação interpessoal em que surgem relacionamentos que proporcionam novas amizades e até soluções para problemas antes não vistos ou não percebidos pela equipe.

Sobre à dimensão satisfação com o salário os entrevistados estão indiferentes em relação “ao salário comparado com o quanto eu trabalho”

(3,1), estão insatisfeitos em relação “ao salário comparado à minha capacidade profissional” (2,9), “com a quantia em dinheiro que eu recebo desta Instituição ao final de cada mês” (2,8) e com “o meu salário comparado aos meus esforços no trabalho” (2,9) e estão muito insatisfeitos em relação “ao meu salário comparado ao custo de vida” (1,4). A média geral dessa dimensão investigada foi (2,6) que equivale à escala insatisfeito.

Comumente as pessoas, antes de se envolverem com alguma atividade ou serviço preocupam-se com a recompensa que irão receber através do seu trabalho ou esforço, antes de qualquer atitude, portanto, as pessoas preocupam-se com o benefício pessoal ou a recompensa.

Relativo à dimensão satisfação com as promoções os entrevistados estão indiferentes ao “número de vezes que já fui promovido nesta Instituição” (3,1), “as garantias que a Instituição oferece a quem é promovido” (3,3) e a “maneira como esta Instituição realiza promoções de seu pessoal” (3,1), estão insatisfeitos com “as oportunidades de ser promovido nesta Instituição” (2,9) e “com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa” (2,9). A média geral dessa dimensão foi (3,0) que equivale a escala indiferente.

De acordo com Siqueira (2008) é importante os gestores avaliarem os retornos ofertados pela empresa aos seus funcionários na forma de salários e promoções, pois esses fatores proporcionam gratidão dos mesmos. Talvez a média desta dimensão investigada tenha sido influenciada pelo fato das empresas públicas dependerem de concurso público para a ocupação das vagas existentes, impossibilitando muitas vezes o acesso dos funcionários a novos cargos através das promoções internas.

De acordo com as médias obtidas observa-se que a questão de número 25 que versa sobre a capacidade profissional do chefe foi a que obteve a maior média de satisfação (4,9), que equivale a escala satisfeito e a questão 12 referente à satisfação com o salário comparado ao

custo de vida obteve a menor média de satisfação (1,4) que equivale a escala muito insatisfeito.

Para Davis e Newstrom (2004, p. 125), “muitas vezes funcionários sentem-se mais à vontade com seu supervisor que os considere, ou seja, um chefe que demonstre interesse por seus sentimentos e que forneça também oportunidades para que participem na tomada de decisões”. Por isso a importância de se estabelecer um bom relacionamento entre chefe e subordinado.

Desta forma, o que as pessoas buscam trata-se de recompensas pelo seu esforço e almejam que um bom comportamento e desempenho dentro da organização as leve a alcançar os objetivos organizacionais e, por sua vez, a obter a satisfação das suas necessidades individuais (ROLA, 2013).

Referente à dimensão satisfação com o chefe os entrevistados estão satisfeitos com “o interesse de meu chefe pelo meu trabalho” (4,2), “o entendimento entre mim e o meu chefe” (4,8), “a maneira como meu chefe me trata” (4,6), e a “capacidade profissional do meu chefe” (4,9), estão indiferentes com “o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor” (3,7). A média geral dessa dimensão investigada foi (4,4) que equivale a escala satisfeito.

Quanto à dimensão satisfação com a natureza do trabalho os entrevistados estão satisfeitos “com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam” (4,4) e “com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço” (4,1), estão indiferentes “com a capacidade de meu trabalho absorver-me” (3,4), “com as preocupações exigidas pelo meu trabalho” (3,1) e com “com a variedade de tarefas que realizo” (3,3). A média geral dessa dimensão investigada foi (3,7) que equivale a escala indiferente.

Na literatura de Vroom (1997), a intensidade do esforço para ação de uma pessoa está diretamente ligada à sua expectativa em relação ao resultado decorrente dessa ação e da atratividade por ela entendida. Em termos práticos, um servidor tenderá a executar um maior esforço no desenvolvimento de uma atividade quanto maior for sua percepção na atividade que realiza.

Tabela 02: Resultado das dimensões de satisfação investigadas

SATISFAÇÃO COM OS COLEGAS		MÉDIA
1. Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho		4,4
6. Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim		4,0
14. Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho		4,3
17. Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho		3,4
24. Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho		3,5
Média Geral		3,9
SATISFAÇÃO COM O SALÁRIO		MÉDIA
5. Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho		3,1
8. Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional		2,9
12. Com o meu salário comparado ao custo de vida		1,4
15. Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta Instituição ao final de cada mês		2,8
21. Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho		2,9
Média Geral		2,6
SATISFAÇÃO COM O CHEFE		MÉDIA
2. Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.		3,7
9. Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho		4,2
19. Com o entendimento entre eu e meu chefe		4,8
22. Com a maneira como meu chefe me trata.		4,6
25. Com a capacidade profissional do meu chefe.		4,9
Média Geral		4,4
SATISFAÇÃO COM A NATUREZA DO TRABALHO		MÉDIA
7. Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam		4,4
11. Com a capacidade de meu trabalho absorver-me		3,4
13. Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço		4,1
18. Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho		3,1
23. Com a variedade de tarefas que realizo		3,3
Média Geral		3,7
SATISFAÇÃO COM AS PROMOÇÕES		MÉDIA
3. Com o número de vezes que já fui promovido nesta Instituição.		3,1
4. Com as garantias que a Instituição oferece a quem é promovido.		3,3
10. Com a maneira como esta Instituição realiza promoções de seu pessoal		3,1
16. Com as oportunidades de ser promovido nesta Instituição.		2,9
20. Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa.		2,9
Média Geral		3,0

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

4.3 Comparação dos resultados encontrados de acordo com as dimensões investigadas

O gráfico 01 apresenta uma comparação dos resultados da satisfação dos entrevistados de acordo com o nível do cargo ocupado: operacional, intermediário e institucional. Observa-se que o nível intermediário foi o responsável pela menor média pontuada na pesquisa (2,4) referente à dimensão satisfação com o salário que equivale à escala “insatisfeito” e a maior média pontuada (4,6) referente à dimensão satisfação com o chefe referente à escala “satisfeito”. Houve uma concordância dos três níveis nas dimensões de satisfação com o salário, chefia e trabalho que pontua-

ram na mesma escala de satisfação e uma discordância nas dimensões de satisfação com os colegas e promoções que pontuaram escalas diferentes.

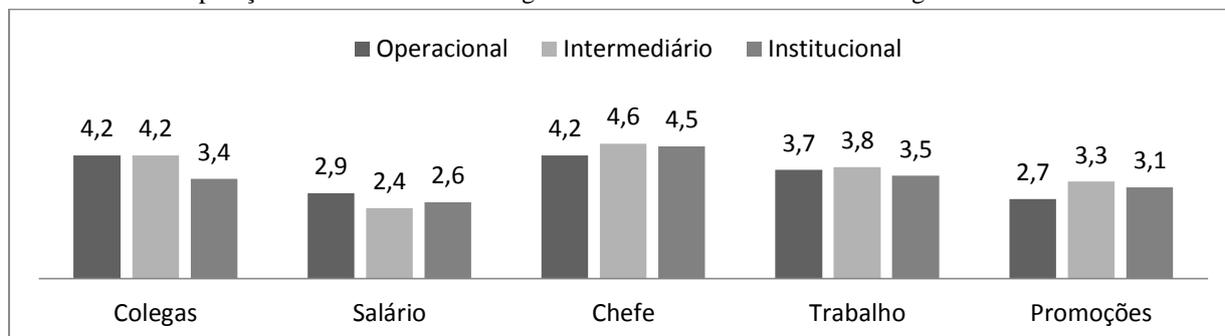
O gráfico 02 mostra as médias gerais obtidas divididas pelos três níveis investigados, observa-se que todos pontuaram na mesma escala de satisfação “indiferente” com pequenas variações decimais, sendo a maior média atribuída pelo nível intermediário (3,6), em seguida o nível operacional (3,5) e por último o nível institucional (3,4).

A tabela 03 apresenta as médias de satisfação e a sua correspondente escala de acordo

com as 05 dimensões investigadas. A dimensão melhor avaliada pelos entrevistados foi a de satisfação com a chefia (4,4) que pontuou na escala “satisfeito”. As dimensões de satisfação com os colegas, trabalho e promoção pontuaram na mesma escala de satisfação “indiferente” com

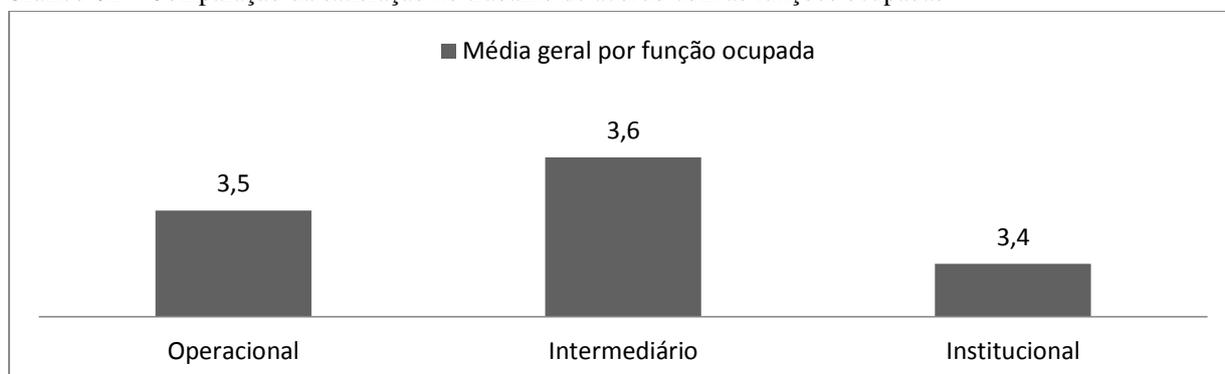
médias (3,9), (3,7) e (3,0) respectivamente. A dimensão menor avaliada foi a de satisfação com o salário com média (2,6) pontuando na escala “insatisfeito”. A média geral incluindo todas as dimensões investigadas foi (3,5) que equivale a escala “indiferente”.

Gráfico 01 – Comparação das dimensões investigadas de acordo com o nível dos cargos.



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Gráfico 02 – Comparação da satisfação no trabalho de acordo com as funções ocupadas



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Tabela 03 – Médias das dimensões investigadas e a escala de satisfação.

DIMENSÕES INVESTIGADAS	MÉDIA	ESCALA DE SATISFAÇÃO
Chefe	4,4	Satisfeito
Colegas	3,9	Indiferente
Trabalho	3,7	Indiferente
Promoções	3,0	Indiferente
Salário	2,6	Insatisfeito
Média Geral	3,5	Indiferente

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

5 Conclusão/Considerações

O presente estudo teve o seu objetivo geral alcançado ao investigar satisfação no trabalho dos funcionários da Prefeitura Municipal de Araruna – PB de acordo com o modelo das escalas de satisfação no trabalho de Siqueira (2008). O modelo de investigação proposto nessa investigação define uma escala de satisfação no traba-

lho dividido em 05 dimensões: satisfação com o chefe, colegas de trabalho, natureza do trabalho, promoções e salário.

Foram pesquisados 38 servidores públicos pertencentes ao quadro de funcionários da Prefeitura Municipal de Araruna compreendendo uma amostra de 95% do seu universo. O perfil sociodemográfico predominante dos entrevistados é composto pelo gênero masculino, ocupante

do nível operacional, com nível de escolaridade fundamental completo, estado civil solteiro, tendo mais de 40 anos de idade e mais de 15 anos de trabalho.

De acordo com a análise realizada em relação às 05 dimensões investigadas sobre a satisfação no trabalho, identificou-se que os servidores públicos estão satisfeitos em relação à dimensão chefia, indiferentes em relação às dimensões colegas de trabalho, natureza do trabalho e promoções. E insatisfeitos em relação à dimensão salário. A questão do instrumento de pesquisa que obteve a maior média de satisfação versava sobre a capacidade profissional do chefe e a que obteve a menor média sobre o salário comparado com o custo de vida.

Quando realizada a comparação dos resultados obtidos foi identificado que o nível operacional, intermediário e institucional pontuaram na mesma escala de satisfação “indiferente”. E quando comparados separadamente houve uma concordância de visão em relação às dimensões salário, chefia e natureza do trabalho e discordância em relação às dimensões colegas de trabalho e promoções. A média geral abrangendo as 25 questões investigadas distribuídas pelas 05 dimensões propostas no instrumento de pesquisa aplicado foi (3,5), indicando que a percepção dos servidores públicos da Prefeitura de Araruna referente à satisfação com o seu trabalho está na escala indiferente.

A satisfação no ambiente de trabalho pode ser caracterizada como um sentimento agradável que resulta da percepção de que o trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho (WAGNER II, HOLLENBECK, 1999). Estabelecer no setor público uma política de valorização dos funcionários é compreender que a satisfação representa um imperativo para o alcance dos objetivos da mesma. A satisfação no trabalho tem relação direta com o aumento da produtividade, redução de custos e do turnover, melhora o engajamento dos trabalhadores e o clima organizacional. Além disso, funcionários satisfeitos tendem a buscar o seu próprio crescimento profissional por meio de treinamentos e cursos resultando numa

maior qualidade operacional. Como visto, as organizações públicas podem se beneficiar de diversas maneiras com a satisfação dos seus funcionários.

Por fim, este trabalho contribui para a sociedade e o mundo acadêmico ao ampliar a temática estudada e para a organização investigada, fornece informações importantes para a tomada de decisão dos seus gestores, no sentido de identificar medidas que possam ser aplicadas para reduzir a insatisfação encontrada, consequentemente melhorando o bem estar no trabalho e o desempenho profissional da sua equipe. Sugere-se algumas recomendações à organização: sempre estar atento aos seus funcionários, verificar e analisar os fatores que causam insatisfação no trabalho, através de pesquisas, reuniões, entre outros meios, que possam melhorar a qualidade de vida dos seus profissionais.

Referências

ALVES, P. I. B. **Satisfação/Insatisfação no trabalho dos professores do 1º ciclo do ensino básico**. Estudo do Conselho de Caldas da Rainha. Dissertação (Mestrado em Supervisão Pedagógica) – Universidade Aberta, Departamento e Ensino a Distância, Lisboa, 2010.

BONIFÁCIO, M. A. et al. Satisfação no trabalho: estudo aplicado em instituição pública de ensino superior paraibana. In: CONGRESSO VIRTUAL BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO, 10., 2013, Road Town. **Anais eletrônicos...** Road Town: World Institute for Research and Interaction Ltd, 2013. Disponível em: <<http://www.convibra.org/2013.asp?ev=30&lang=pt&ano=2013>>. Acesso em: 04 mar. 2016.

BRANDAO, Isac de Freitas et al. Satisfação no serviço público: um estudo na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego no Ceará. **RE-Ad. Rev. eletrôn. adm.** (Porto Alegre), Porto Alegre, v. 20, n. 1, p. 90-113, Apr. 2014

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, 05 de outubro de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 24 de ago. 2018. Parte superior do formulário Parte superior do formulário.

BRASIL. Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. **Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.** Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8112cons.htm>. Acesso em: 15 de ago. 2018.

CASADO, T. O papel da comunicação interpessoal. In: FLEURY, Maria Tereza Leme (Coord.) **As pessoas na organização.** São Paulo: Editora Gente, 2002. p.271-282.

CAVALCANTE, C. E., et al. No Trabalho Voluntário: estudo das relações entre comprometimento organizacional e desenho do trabalho em ONGs. **Revista Estudos do CEPE**, Santa Cruz do Sul, n33, p.206-230, jan./jun. 2011.

CHAVES, L. D. et al. **Satisfação profissional de enfermeiros do Trabalho no Brasil.** São Paulo: Acta Paul Enferm, 2011.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas:** o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

DAVIS, K.; NEWSTROM, J W. **Comportamento humano no trabalho:** uma abordagem psicológica. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

DAVIS, K.; NEWSTROM, J W. **Comportamento humano no trabalho:** uma abordagem psicológica. São Paulo: Pioneira, 1998.

DUTRA, J. S. **Gestão de Pessoas:** Modelo, Processos, Tendências e Perspectivas. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

FINEMAN, S. Emoção e o processo de organizar. In: CLEGG, S. R; HARDY, C; NORD, W. R. **Handbook de estudos organizacionais:** reflexões e novas direções. São Paulo: Altas, 2001.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6.ed. São Paulo. Atlas, 2008.

HUNT, J; OSBORN, R. **Fundamentos do Comportamento Organizacional.** São Paulo: Bookman, 2002.

KLEIN F. A., MASCARENHAS, A. O. **Motivação no Serviço Público:** Efeitos Sobre a Retenção e Satisfação Profissional dos Gestores

Governamentais. XXXVIII ENANPAD, Set., 2014.

KARPINSKI, D.; STEFANO, S. R. Qualidade de vida no trabalho e satisfação: um estudo de caso no setor atacadista de beneficiamento de Cereais, **Revista Eletrônica Lato Sensu**, n. 1, p. 1-23, mar. 2008.

LIMA, M. G. **Qualidade de vida no trabalho:** um estudo quantitativo e qualitativo na Universidade do Oeste de Santa Catarina - Campus Chapecó. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis: 2001.

LOURENÇO, J. C.; ALVES, Y. M. A. L. Satisfação no trabalho: um Estudo de Caso numa Agência do Setor Bancário do Município de Bananeiras-PB. **Revista Acadêmica de Economia**, 2012. Observatório de Economia Latino Americana, Brasil, 2012.

MATIAS-PEREIRA, J. Administração pública comparada: uma avaliação das reformas administrativas do Brasil, EUA e União Europeia. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 1, jan./fev. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n1/a04v42n1.pdf>>. Acesso em: 15 ago. 2018.

MARQUEZE, E. C.; MORENO, C. R. C. Satisfação no trabalho e capacidade para o trabalho entre docentes universitários. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 14, n. 1, p. 75-82, jan./mar. 2009.

MELLO, C. A. B. **Curso de direito administrativo.** 26. ed. São Paulo: Malheiros Editoras, 2009.

PINTO, V. R. R; MARIANO, S. R. H. Satisfação no trabalho dos gestores escolares. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração** (RPCA), Rio de Janeiro, v.5, n. 2, p. 110-125, maio/ago. 2011.

RAMIREZ, P. A. R. **Administração de cargos e salários para os empregados do sindicato dos trabalhadores do Serviço Público Federal do Estado do Rio de Janeiro (SINTRASEF).** Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Fundação Getúlio Vargas, Escola Brasileira de Administração Pública, Rio de Janeiro: 2001.

ROLA, A. M. **As Percepções de Justiça Organizacional no Sistema de Recompensas e a sua Influência na Satisfação no Trabalho**: estudo de caso INATEL. Dissertação (Mestrado em Gestão de Recursos Humanos) - Instituto Superior de Línguas e Administração de Leiria, Portugal: Leiria, 2013.

SIQUEIRA, M. M. M. **Medidas no Comportamento Organizacional**: Satisfação no Trabalho. São Paulo: Artemed, 2008.

SOUSA, M. J. et al. **Gestão de Recursos Humanos: métodos e práticas**. Lisboa: Lidel, 2006.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas Organizações**. São Paulo: Saraiva, 2005.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas Organizações**. São Paulo: Saraiva, 2006.

STAW, B. M.; ROSS, J. Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes. **Journal of Applied Psychology**, Washington, v. 70, n. 1, p.469-480, 1985.

VALLE, A. R. **Monitoramento da Satisfação no Trabalho de uma Empresa Financeira**. Universidade de Brasília – Instituto de Psicologia. (Tese de Doutorado do Curso de Psicologia), Brasília, DF, 2007.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

VROOM, V. H. **Gestão de pessoas, não de pessoal**. 3.ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

WAGNER III, J. A.; HOLLENBECK, J. R. **Comportamento Organizacional**: criando vantagem competitiva. São Paulo: Saraiva, 1999.