

## **SATISFAÇÃO NO TRABALHO COM BASE NA ESCALA EST: O CASO DA FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DO TRAIRI (UFRN/FACISA)<sup>1</sup>**

Anabel da Silva<sup>2</sup>

Silvia Pires Bastos Costa<sup>3</sup>

### **RESUMO**

Diante de uma perspectiva histórica da concepção dos trabalhadores nas organizações, evoluindo de um prisma mecanicista inicialmente até o entendimento contemporâneo de que as pessoas são de grande valia para o sucesso das organizações, foram criadas linhas teóricas que auxiliam os gestores a compreender melhor como lidar com seus colaboradores. Dentre estas, emergem os estudos sobre a temática da satisfação no trabalho e suas relações com o desempenho e desenvolvimento dos colaboradores e das organizações. Neste sentido, esse estudo teve como objetivo identificar o grau de satisfação dos técnicos administrativos da Faculdade de Ciências da Saúde do Trairi - FACISA/UFRN. Para tanto foi realizada uma pesquisa descritiva, utilizando como instrumento de coleta de dados um questionário validado com abordagem quantitativa, com base na Escala de Satisfação no Trabalho (EST). A pesquisa foi censitária, tendo analisado a satisfação de 40 dentre os 45 técnicos em atividade na instituição, com base em cinco variáveis que concorrem para a satisfação no trabalho: Satisfação com os colegas de trabalho, satisfação com o salário, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com as promoções. Os resultados indicaram que os servidores inquiridos estão de modo geral satisfeitos com a realização de suas tarefas e os relacionamentos existentes, contudo existem alguns pontos de insatisfação relevantes que devem ser trabalhados, como por exemplo, na dimensão atinente às percepções relacionadas ao salário, em que a insatisfação figura em segundo lugar em todos os questionamentos.

**Palavras-chave:** Satisfação no trabalho, servidores, instituições de ensino superior.

### **ABSTRACT**

Faced with a historical perspective of the conception of workers in organizations, evolving from a mechanistic point of view initially to the contemporary understanding that people are of great value to the success of organizations, theoretical lines were created that help managers to better understand how to deal with your employees. Among these, studies on the subject of job satisfaction and their relation with the performance and development of employees and organizations emerge. In this sense, this study had as objective to identify the degree of satisfaction of the administrative technicians of the Faculty of Health Sciences of Trairi - FACISA / UFRN. For this, a descriptive study was performed using a validated questionnaire with a quantitative approach, based on the Work Satisfaction Scale (EST). The study was based on five variables that contribute to job satisfaction: satisfaction with co-workers, satisfaction with the salary, satisfaction with the boss, satisfaction with the nature of work and satisfaction with promotions. The results indicate that the interviewed employees

---

<sup>1</sup> Artigo apresentado à Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), CERES – Campus Currais Novos, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

<sup>2</sup> Estudante de Graduação do Curso de Administração, da UFRN. E-mail: anabell-silva@hotmail.com.

<sup>3</sup> Orientadora do trabalho. Profa. Dra. do Curso de Administração da UFRN.

are generally satisfied with the performance of their tasks and the existing relationships, however there are some relevant points of dissatisfaction that must be worked out, for example in the dimension related to the perceptions related to the salary, in which the second figure dissatisfaction in all questioning.

**Keywords:** Satisfaction at work, servers, institutions of higher education.

## 1 INTRODUÇÃO

O interesse pelo estudo do comportamento das relações humanas nas organizações surgiu após a década de 1930, constituindo um marco neste percurso inicial evolutivo a experiência de Hawthorne, desenvolvida por Elton Mayo e seus colaboradores.

Neste contexto emerge a abordagem humanística da teoria das relações humanas, mudando o foco anterior que era centrado nas máquinas e equipamentos e trazendo à tona questões envolvendo os trabalhadores e os grupos de trabalho.

Na medida em que autores e gestores empresariais foram se aprofundando no assunto do comportamento humano, surgiram inúmeras contribuições acerca da produtividade, dentre as quais se destaca, para fins deste artigo, as teorias desenvolvidas sobre as temáticas, clima organizacional, motivação e satisfação no trabalho.

No âmbito governamental as oportunidades para o desenvolvimento de políticas de estímulo à motivação de pessoal são um pouco mais limitadas em relação ao âmbito privado, embora diversos fatores que contribuem para a baixa produtividade e os insucessos organizacionais no ambiente de trabalho, em grande parte sejam os mesmos, pois se o indivíduo não está satisfeito com o clima em que seu ambiente de trabalho se encontra, por consequente irá ocasionar resultados negativos.

Os servidores públicos são agentes de instituições governamentais com grandes responsabilidades por suas tarefas. Neste sentido, a sobrecarga de atividades, atrelada à insatisfação em áreas distintas do seu trabalho, pode interferir na saúde dos funcionários, que por sua vez tenderão a apresentar resultados negativos à organização, aumentando a rotatividade e o absenteísmo, fazendo com que a percepção da sociedade em relação às instituições públicas não seja positiva.

Desempenhar uma função no setor público pode ser muitas vezes estressante. A rotina, a burocracia, a insatisfação salarial, a natureza do trabalho e até mesmo as divergências no relacionamento interpessoal na organização podem prejudicar o servidor em diversas áreas da sua vida, tanto profissional quanto pessoal.

De acordo com Martinez (2003, apud FRAZÃO, 2016) compreender as relações entre os sujeitos e seu trabalho é uma preocupação para os pesquisadores até os dias atuais, pois a

satisfação no trabalho é um aspecto nesta relação que pode vir a influenciar a vida pessoal do trabalhador, afetando seu comportamento familiar e profissional.

Em linhas gerais, pode-se considerar que os funcionários são o ponto chave para o crescimento de uma empresa, pois somente através deles a organização consegue atingir seu sucesso. Para isso, se faz necessário que estejam satisfeitos em seu ambiente de trabalho, para que a produtividade possa aumentar sem consequências adversas para a saúde dos colaboradores.

Sendo assim, podemos entender que a relevância de se fazer pesquisas e aprofundar-se no assunto pode ser considerado como base para ferramentas que poderão ajudar os gestores a aperfeiçoarem suas empresas de modo, que alcancem o sucesso de forma justa perante todos, desde o nível de produção ao estratégico, e conseqüentemente elevar a satisfação dos seus colaboradores.

Com isso, entende-se como de grande relevância investigar acerca da motivação e satisfação dos servidores públicos, visando contribuir para o êxito das instituições pesquisadas, mas também na expectativa de contribuir para melhorias para os recursos humanos envolvidos.

Considerando o exposto, o presente estudo pretende investigar: **qual é o nível de satisfação no trabalho dos servidores técnicos administrativos da FACISA/UFRN - Campus Santa Cruz, RN?** Tendo como objetivo principal analisar o grau de satisfação no trabalho dos servidores técnicos administrativos da Faculdade de Ciências da Saúde do Trairi (UFRN/FACISA), com base na Escala de Satisfação no Trabalho (EST), desenvolvida e validada por Siqueira (2008).

Em paralelo, tem por objetivos específicos identificar o perfil e verificar a satisfação dos colaboradores em relação aos colegas de trabalho; salário; chefia; a natureza do trabalho; as promoções no trabalho e propor práticas administrativas que otimizem a satisfação dos colaboradores da FACISA.

O presente artigo está estruturado em quatro seções, além desta introdução. A primeira, que reúne aspectos centrais da fundamentação teórica que serviu de base ao desenvolvimento da pesquisa, a segunda expõe os métodos utilizados na execução deste estudo, a terceira que tem por objetivo analisar os resultados obtidos e por fim, as considerações finais da pesquisa.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 CONTEXTO HISTÓRICO E A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE PESSOAS NAS ORGANIZAÇÕES.

É consenso que as organizações dependem direta e irremediavelmente das pessoas para operar, produzir seus bens e serviços, atender seus clientes, competir nos mercados e atingir seus objetivos globais e estratégicos (CHIAVENATO, 2010, p. 5). Ou seja, sem as pessoas as organizações são incapazes de produzir, comercializar, atingir seus objetivos e crescer. Segundo Casado *et al* (2002) toda e qualquer organização depende, em maior ou em menor nível, da atuação humana para atingir seu sucesso.

No processo de evolução teórica da administração, percebe-se que nem sempre as pessoas foram valorizadas como são hoje. Nos primórdios do século XX, período em que surgiu a Administração Científica, os colaboradores eram vistos como peças de máquinas. Conforme explica Chiavenato (2003), Taylor observou a execução das operações dos funcionários, após isso viu a possibilidade de fragmentar as tarefas e ordená-las em uma série de movimentos simples. Os movimentos inúteis foram eliminados e os movimentos úteis passaram a ser simplificados com outros movimentos tornando a possibilidade de substituição do empregado no processo de produção cada vez mais fácil e conseqüentemente o desvalorizando enquanto profissional.

Por volta da segunda década do século XX, surge outra corrente que tratava as pessoas como peças de uma grande estrutura administrativa, a teoria clássica fundada por Henri Fayol. De acordo com Chiavenato (2003) a base para os autores da teoria clássica é o estudo da administração científica e tal abordagem é influenciada pelas percepções das antigas organizações tradicionais, rígidas e hierarquizadas. Por ter uma concepção mecanicista e sistematizar ao extremo as operações dos funcionários, a teoria clássica recebe a denominação de teoria da máquina.

Em oposição à administração científica e a teoria clássica, nas quais o trabalhador era visto sob uma percepção mecanicista, surge à abordagem humanística da teoria das relações humanas. Ela emerge nos Estados Unidos, por volta da década de 1930, como resposta necessária de corrigir a tendência, como também a desumanização do trabalho. Conforme esclarece Chiavenato (2003) tal teoria surgiu como consequência das conclusões das experiências de Hawthorne, desenvolvidas por Elton Mayo e seus colaboradores.

A necessidade de gerir as pessoas que fazem parte das organizações foi ficando cada vez mais notável ao longo do tempo, e com isso vários autores e gestores empresariais

contribuíram para o desenvolvimento desta área na Administração. Assim, após diversas nomenclaturas distintas, nos dias atuais é possível aludir a Administração de Recursos Humanos ou Gestão de Pessoas, para fazer referência a área da administração que tem como objetivo administrar, coordenar e controlar as pessoas nas organizações.

Neste sentido, conforme Casado (2002) a área sob análise, pode ser entendida como a maneira pela qual uma empresa se organiza para gerenciar e orientar o comportamento humano no trabalho, ou seja, é a forma com que as empresas administram seus recursos mais preciosos, as pessoas.

Chiavenato (2003) afirma que a compreensão das relações humanas permite ao administrador melhores resultados de seus colaboradores e a criação de um ambiente no qual cada um é encorajado a exprimir-se de forma livre, pois, a partir do momento em que a atmosfera do ambiente de trabalho é boa, os funcionários darão mais resultados positivos para a empresa, que conseqüentemente atingirá seu sucesso com maior facilidade.

Por fim, diante da valorização das pessoas no contexto de evolução organizacional, acrescentamos que é consenso na literatura um dos fatores que interferem no comportamento humano nas organizações e que contribui para a realização de satisfação no ambiente de trabalho, o clima organizacional, que para Oliveira e Campelo (2008) o clima organizacional pode ser percebido como um conjunto de elementos que interferem na satisfação no trabalho.

## 2.2 CLIMA ORGANIZACIONAL EM SINTONIA COM A SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Um dos mais importantes fatores citados anteriormente é o clima organizacional, pois é o ponto chave que interfere diretamente na organização, incorrendo em resultados positivos ou negativos. Segundo Ferreira (2013) pode ser entendido como a percepção da atmosfera da organização e impacta a satisfação com o trabalho, as interações entre os grupos e até mesmo os comportamentos que ocasionam afastamento dos funcionários do ambiente de trabalho.

Na perspectiva do entendimento acerca desta categoria teórica, Lacombe (2005) considera que podemos entender o clima organizacional como o reflexo da qualidade percebida do ambiente de trabalho pelas pessoas nelas inseridas. Mais precisamente, o mesmo autor aborda também que com o clima organizacional bom, as pessoas tendem a ser proativas, partilhar conhecimentos, confiar nos chefes, colegas e subordinados, procurar inovar, ter iniciativas e agir com um forte sentimento de pertença.

De acordo com Robbins (2009) uma pessoa que tem um nível elevado de satisfação com seu trabalho mostra atitudes positivas em relação a ele, enquanto aqueles insatisfeitos

apresentam atitudes negativas. Segundo ele, os funcionários satisfeitos, podem inclusive ultrapassar o bom desenvolvimento do próprio trabalho, se dispostos a ajudar os demais e ir além de suas atribuições regulares.

Com isso, podemos perceber que o clima organizacional e a satisfação no trabalho caminham paralelamente, pois se o colaborador tiver esse sentimento de pertencer à organização, ele estará parcialmente satisfeito com seu trabalho, então consequentemente ele não vai medir esforços para vestir a camisa da empresa, pois dará o seu melhor para contribuir cada vez mais para o crescimento e sucesso da organização.

Entretanto, no entendimento de Lacombe (2005) se o clima organizacional for ruim, os colaboradores terão uma tendência a não dar a importância devida ao seu emprego. Neste contexto tenderão a agir com descrença e revolta, elevando a rotatividade e gerando o absenteísmo, indícios frequentes de um clima organizacional negativo.

Neste sentido, Oliveira, Carvalho e Rosa (2012) consideram que a convivência entre as pessoas no ambiente de trabalho deve ser sadia, pois, irá afetar a organização como um todo, de modo que tal sentimento está diretamente relacionado com a satisfação e os resultados do colaborador.

A satisfação no trabalho, neste caso, é uma das principais causas positivas presentes no referido espaço, pois o funcionário satisfeito irá contribuir fortemente na organização como um todo, melhorando seus resultados, processos, atingindo com mais facilidade seus objetivos, dentre outros aspectos que levará a organização a alcançar um bom desempenho geral.

Porém ao considerar o outro lado da moeda, que é a insatisfação no trabalho, esta também irá intervir nos resultados dos colaboradores na empresa, assim como na produtividade do trabalho, os objetivos a serem atingidos serão comprometidos, e até mesmo a organização no geral pode ser afetada em relação à percepção que a sociedade tem acerca dela.

Com um clima organizacional negativo e baixa satisfação, o colaborador também poderá ser prejudicado no que diz respeito a sua saúde, pois, segundo Locke (1976), Rocha (1996) e Zalewska (1999) citados por Martinez e Paraguay (2003) a satisfação no trabalho está ligada a saúde dos colaboradores, pois, indivíduos satisfeitos com suas tarefas indicam uma melhor qualidade de saúde, tanto física como mental.

Em consenso Locke (1976) apud Martinez, Paraguay e Latorre (2004) afirma que a satisfação pode atingir a saúde física e mental do trabalhador, resultando no comportamento profissional e social do mesmo.

### 2.3 SATISFAÇÃO NO TRABALHO: CONCEITOS E IMPORTÂNCIA

Segundo Siqueira (2008) a satisfação no trabalho é um tema que tem despertado a atenção de pesquisadores do comportamento humano nas organizações e de gestores empresariais desde o início do século XX.

Fraser (1983, apud OLIVEIRA, 2012) alega que a satisfação no trabalho é um feito de difícil definição, tendo como parte dessa dificuldade seu estado particular em que a satisfação com uma situação pode alterar de diversas maneiras para o mesmo indivíduo.

Diante disso, podemos entender que satisfação é um sentimento de suprimento de uma necessidade, desejo ou expectativa. Conforme Robbins (2009) o sentido satisfação no trabalho é um conjunto de sentimentos que as pessoas nutrem em relação ao seu trabalho.

Wagner e Hollenbeck (2009) conceituam como um sentimento agradável que procede da percepção que o trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes referentes ao próprio trabalho.

Já para Siqueira (2008) a satisfação no trabalho é mais do que a efetividade no local de trabalho, é um vínculo afetivo do indivíduo com o seu trabalho.

Em concordância com os autores anteriormente expostos, Locke (1969) citado por Marqueze (2005, p.70) define satisfação no trabalho como o resultado da avaliação que o trabalhador tem sobre o seu trabalho ou a realização de seus valores por meio dessa atividade, sendo uma emoção positiva de bem-estar. Em outras palavras, o trabalhador gosta de se sentir útil para a organização, ver os resultados acontecendo e saber que fez parte daquilo é um sentimento bom, um sentimento de satisfação.

Do ponto de vista de Robbins (2009) as evidências sugerem que os elementos mais relevantes são um trabalho mentalmente desafiante, recompensas justas, condições de trabalho e colegas colaboradores.

Nesta direção, fatores como uma boa relação com os colegas de trabalho e com a chefia, são causas que geram a satisfação. Em resumo, sentir-se útil, estar contente em relação à tarefa desempenhada, à natureza do trabalho, ter um sentimento de justiça e outros fatores, são elementos determinantes para que o sentimento de satisfação seja suprido.

Em razão disso, torna-se perceptível a grande relevância de se ter e manter os colaboradores satisfeitos no ambiente de trabalho, pois levará a cidadania organizacional a um nível de harmonia que fluirá naturalmente, de modo consequente que a organização será atingida de forma positiva.

Ainda na visão de Robbins (2009) a satisfação no trabalho pode ser o principal determinante do comportamento da cidadania organizacional, assim, funcionários satisfeitos

parecem mais propensos a falar bem da empresa e ajudar os demais, além disso, pode está mais disposto a ir além das suas atribuições regulares por querer retribuir as experiências positivas.

### **2.3.1 Satisfação no Trabalho do Servidor Público**

As observações anteriormente comentadas estão presentes em todas as organizações, pois a satisfação no trabalho se relaciona a todo tipo de organização seja ela órgão público ou de iniciativa privada. “Toda organização, portanto, seja ela pública ou privada, terá dificuldades caso não valorize e procure satisfazer as necessidades das pessoas que nela trabalham” (HEDLERA e CASTRO, 2015, p. 192).

Não obstante a ampla profusão de pesquisas no âmbito do setor público, inclusive acerca da temática da satisfação no trabalho, conforme salientam Hedlera e Castro (2015), muitas pessoas ainda veem os servidores públicos como agentes que tem o poder nas mãos e tem prazer em desenvolver seu serviço com negligencia, instituições públicas são muitas vezes vistas pelos cidadãos como ineficientes e onerosas.

Hedlera e Castro (2015) acrescentam ainda a estabilidade e a falta de incentivo como fatores que contribuem para a insatisfação e ineficiência dos servidores públicos. A falta de vários elementos motivacionais, pode estar entre as causas de tais ocorrências, como observado por Freitas (2006, apud BRANDÃO, 2014). Conforme salientado pelos autores, os fatores motivacionais centram-se no funcionário e em suas atividades, ou seja, no conteúdo do trabalho, produzindo satisfação, abrangendo também a realização, o reconhecimento, o trabalho em si, a responsabilidade e o crescimento ou progresso.

Os argumentos expostos reforçam a essencialidade da gestão de pessoas no setor público. Para Marques (2016) as instituições públicas são em sua essência instituições prestadoras de serviços e, portanto, melhorar a eficácia da gestão de pessoas é extremamente relevante para entregar serviços públicos de alta qualidade e, conseqüentemente, melhor atender o cidadão.

Nessa direção, no interior das organizações públicas diversos projetos motivacionais vêm sendo aplicados na medida em que, os gestores se conscientizam quanto à importância de ter servidores mais especializados e motivados a realizar suas tarefas com presteza. Portanto a satisfação no trabalho não está exclusiva do setor público, esse sentimento é inerente aos trabalhadores, tendo em vista que com os mesmos satisfeitos o órgão público se fará eficiente e eficaz aos olhos da sociedade.



No entanto, cumpre observar as diferentes características entre o âmbito governamental e a esfera privada que dificultam a presença do sentimento de satisfação, como por exemplo, a competitividade, de tal modo que podemos considerar um fator impulsionador pela busca do crescimento da eficiência operacional dos funcionários (VIEIRA, 2011 apud BRANDÃO, 2014).

Em consonância a isso, as barreiras explanadas e vários outros aspectos diferenciam os servidores públicos dos colaboradores de iniciativa privada. Para Gondim (2007) apud Brandão (2014) essas diferenças, causam a necessidade de se compreender a satisfação dos agentes públicos, com o intuito de que a Administração Pública proponha medidas afim de que seus para servidores tornem-se satisfeitos.

Em virtude disso, diversos autores e pesquisadores têm desenvolvido estudos sobre esse assunto, mostrando as variáveis que impactam na satisfação ou insatisfação no trabalho dos servidores (SIQUEIRA, 2008; GARRIDO,2009; HEDLERA, CASTRO, 2015).

#### 2.4 ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO (EST)

A escala de satisfação no trabalho (EST) é uma medida multidimensional desenvolvida e validada por Siqueira (2008), que tem como objetivo avaliar o grau de satisfação do trabalhador em relação a cinco dimensões do seu ambiente de trabalho.

O autor explica que sua fase de construção foi elaborada com 28 itens para representar contentamento no trabalho a partir de seis dimensões: satisfação com o salário, satisfação com os colegas de trabalho, satisfação com a chefia, satisfação com as promoções, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com a estabilidade do emprego. No entanto, conforme ele detalha, em sua fase de análise, foram eliminados três itens, todos integrantes de satisfação com estabilidade no emprego, pois o mesmo percebeu que as respostas e conclusões dessa dimensão, estavam inclusas dentro de satisfação com as promoções. Com esta medida, a escala EST passou de seis para cinco dimensões.

De acordo com Siqueira (2008) as definições das cinco dimensões que constituem a EST tanto em sua forma completa como na reduzida são:

**Quadro 1-** Definições.

DIMENSÕES	DEFINIÇÕES
Satisfação com os colegas de trabalho.	Contentamento com a colaboração, amizade, confiança, e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.
Satisfação com o salário.	Contentamento com o que recebe como salário se comparando com o quanto o indivíduo trabalha.
Satisfação com a chefia.	Contentamento com organização, capacidade profissional do chefe e entendimento entre eles.

Satisfação com a natureza do trabalho.	Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas.
Satisfação com as promoções.	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções.

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de SIQUEIRA, 2008.

#### 2.4.1 Construção e Validação da Escala de Satisfação no Trabalho (Est)

Siqueira (2008) explica que após o teste de clareza e compreensão das instruções e itens da EST, 287 trabalhadores participaram do seu processo de validação. Para a gradação das respostas dos sujeitos obtidas por meio de uma escala de 7 pontos, onde 1 é o menor nível de insatisfação e 7 o maior nível de satisfação, em uma escala de Likert onde há uma comparação entre as respostas de um mesmo grupo social com características mais homogêneas (MINAYO *et al*, 2005). As 7 categorias vão variar de: 1=totalmente insatisfeito, 2=muito insatisfeito, 3=insatisfeito, 4=indiferente 5=satisfeito, 6=muito satisfeito e 7=totalmente satisfeito.

Destas análises extraíram-se cinco componentes com autovalores iguais ou maiores do que 1,0.

Ainda conforme Siqueira (2008) o conjunto de 25 itens retidos, após rotação oblíqua, compôs os conceitos de satisfação com os colegas de trabalho, satisfação com o salário, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com as promoções.

Desse modo, se torna perceptível a importância de ter um conhecimento mais profundo em relação à satisfação no trabalho dos servidores públicos. Pesquisas com as ferramentas corretas poderão oferecer respostas concretas para os gestores, que através disso, poderão usar tais resultados em favor da organização e de modo consequente, contribuindo para o sucesso da empresa e realização profissional e pessoal dos seus colaboradores.

### 3 METODOLOGIA

#### 3.1 LÓCUS DE PESQUISA

A pesquisa foi realizada na Faculdade de Ciências da Saúde do Trairi (FACISA). Fundada em 01 de dezembro de 2008, é uma Unidade Acadêmica Especializada pertencente à estrutura da Universidade Federal do Rio Grande Norte – UFRN. A FACISA está localizada no município de Santa Cruz, interior do estado do Rio Grande do Norte.

A Instituição de Ensino Superior forma juntamente com o Hospital Universitário Ana Bezerra (HUAB) o Campus de Santa Cruz da UFRN. Atualmente, oferta 4 cursos de

graduação (Enfermagem, Fisioterapia, Nutrição e Psicologia) e 2 de pós-graduação (Mestrado em Saúde Coletiva e Mestrado em Ciências da Reabilitação).

### 3.2 TIPO DE ESTUDO

Este estudo, quanto aos fins, caracteriza-se como descritivo. Segundo Vergara (2007) a pesquisa descritiva tem como objetivo principal expor características de uma determinada amostra ou acontecimento, pode também estabelecer relações entre variáveis ou definir sua natureza. Neste tipo de pesquisa está incluso levantar opiniões ou atitudes de uma população específica (GIL, 2009).

Quanto aos meios, o estudo abrangeu três formas: investigação documental, bibliográfica e estudo de caso.

Documental, pois, se fez necessário solicitar documentos à Faculdade de Ciências da Saúde do Trairi (UFRN/FACISA). A investigação documental ocorre quando é realizada através de documentos armazenados no interior da organização. Dessa forma, tal meio de pesquisa apoia-se em materiais que não receberam tratamento extensivo, ou que ainda podem ser reformulados conforme os objetivos da pesquisa (GIL, 2009; VERGARA, 2007).

Caracteriza-se também como bibliográfica, pois foi necessário consultar diversos livros e artigos publicados para a construção da pesquisa. Segundo Vergara (2007) a pesquisa bibliográfica é o estudo desenvolvido com base em material publicado e de acesso fácil ao público em geral. Assim, a pesquisa bibliográfica é constituída principalmente de livros e artigos científicos. (GIL, 2009).

A pesquisa enquadra-se também como estudo de caso, pois foi realizado em um órgão público específico, o campus da Faculdade de Ciências da Saúde do Trairi (UFRN/FACISA). O estudo de caso é circunscrito a uma ou poucas unidades, tendo caráter de profundidade e detalhamento (VERGARA, 2007; GIL, 2009).

### 3.3 UNIVERSO E AMOSTRA DO ESTUDO

A amostra é do tipo censitária composta por 45 servidores técnicos administrativos da FACISA em atividade. A amostra resultou em 40 respondentes, que concordaram em participar e responderam ao instrumento de coleta de dados.

### 3.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA DOS DADOS

O instrumento de pesquisa utilizado foi o questionário, que de acordo com Gil (2009) pode ser definido como um procedimento de investigação composto por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações.

O questionário apresenta abordagem quantitativa, caracterizando-se por usar números, usar o quantitativo das informações, desde a coleta de dados até sua análise através de técnicas estatísticas, chegando a um resultado concreto sobre a pesquisa (MARCONI; LAKATOS, 2011).

A coleta de dados ocorreu entre os dias 24 de abril e 15 de maio de 2018, por meio de uma abordagem quantitativa, sendo realizada pessoalmente pela pesquisadora. Foram aplicados 45 questionários, com escala validada, mais especificamente a escala de satisfação no trabalho (EST) na sua versão completa, junto aos técnicos administrativos da Faculdade de Ciências de Saúde do Trairi (FACISA).

### 3.5 ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A escala de satisfação no trabalho é uma medida multidimensional desenvolvida por Siqueira (2008) que tem por objetivo identificar o grau de satisfação dos colaboradores em relação ao seu ambiente de trabalho em cinco dimensões distintas: salário; chefia; promoções; natureza do trabalho e colegas de trabalho.

A escala de satisfação no trabalho possui duas versões. Ambas são subdivididas em com 5 dimensões, sendo que a forma completa é composta por 25 itens e em sua forma reduzida apresenta 15 itens.

De acordo com Siqueira (2008) a forma completa da Escala EST em relação as dimensões, definições, itens e índices de precisão se constitui da seguinte forma:

**Quadro 2** – Dimensões, definições, itens e índices de precisão da EST em sua forma completa com 25 itens.

DIMENSÕES	DEFINIÇÕES	ITENS	ÍNDICES DE PRECISÃO
Satisfação com os colegas de trabalho.	Contentamento com a colaboração, amizade, confiança, e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.	1, 6, 14, 17 e 24	0,86
Satisfação com o salário.	Contentamento com o que recebe como salário se comparando com o quanto o indivíduo trabalha.	5, 8, 12, 15 e 21	0,92
Satisfação com a chefia.	Contentamento com organização, capacidade profissional do chefe e entendimento entre eles.	2, 9, 19, 22, e 25	0,90
Satisfação com a natureza do trabalho.	Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas.	7, 11, 13, 18 e 23	0,82
Satisfação com as promoções.	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções.	3, 4, 10, 16 e 20	0,87

Fonte: SIQUEIRA (2008, pg. 269).

### **3.5.1 Apuração dos Resultados e Interpretação da Escala de Satisfação no Trabalho.**

No dizer de Siqueira (2008) o fato de a EST ser uma medida multidimensional com cinco dimensões, em ambas as versões, completa (25 itens) ou reduzida (15 itens), deverão ser computados cinco escore médios. O cálculo de cada escore será alcançado somando os valores marcados pelos respondentes em cada um dos itens que forma cada dimensão e, após isso, divide este valor pelo número de itens da dimensão. Sendo assim, para a sua forma completa a soma sempre será dividida por cinco e para a versão reduzida, por três. Salientando que nos dois casos o resultado deve sempre ficar entre 1 e 7.

Ainda conforme Siqueira (2008) a interpretação dos resultados deverá considerar que quanto maior for o valor do escore médio, maior será o grau de satisfação do colaborador com aquela dimensão de seu trabalho, assim, valores entre 5 e 7 tendem a indicar satisfação. Por outro lado, valores entre 1 e 3,9 tendem a sinalizar insatisfação, enquanto valores entre 4 e 4,9 informam um estado de indiferença.

## **4 ANALISE DE DADOS:**

De acordo com a pesquisa, pode-se observar bastante presença feminina na instituição, sendo 52,5% dos respondentes do sexo feminino, enquanto o sexo masculino é representado por 47,5% do total. Não há uma grande diferença, cabendo salientar que, embora a desigualdade de gênero seja algo bastante presente nas organizações, nota-se que a participação das mulheres no mercado de trabalho vem aumentando significativamente nos últimos anos, e o índice apresentado confirma esta tendência na instituição em destaque.

Quanto à renda, 75% apresenta renda superior a quatro (4) salários mínimos. No que se refere à faixa etária, 52,5% dos respondentes tem idade entre 26 a 31 anos.

Em relação à escolaridade, 62,5% tem formação acadêmica (graduação) completa, enquanto 25% possuem mestrado. No que diz respeito à essa porcentagem alta, é importante ressaltar que o cargo de técnico administrativo da FACISA é ocupado através de concurso público federal, variando de acordo com os cargos a exigência de nível fundamental, médio ou superior. No entanto, é comum que pessoas concorram a níveis inferiores à sua formação acadêmica, e, o fato desta pesquisa acontecer em uma universidade também favorece que o concursado continue estudando após o ingresso na instituição. Tais fatores contribuem para esse elevado percentual de 62,5% de conclusão do ensino superior, bem superior à média brasileira que, segundo o IBGE, até 2016 era de apenas 15,3% das pessoas com 25 anos ou mais.

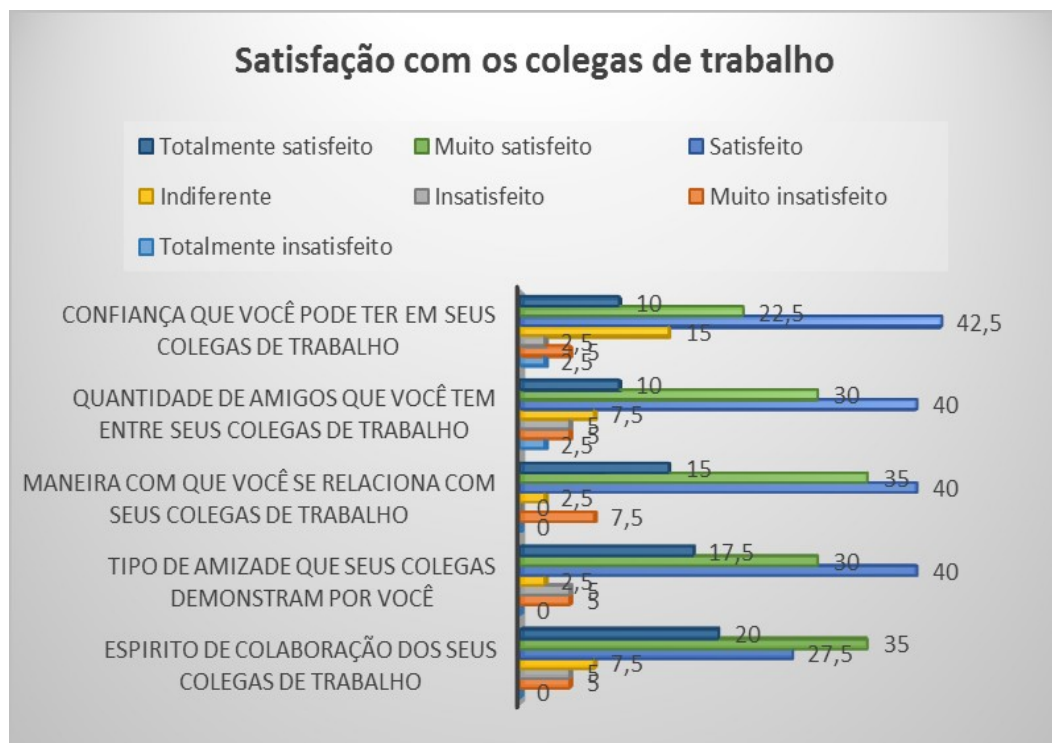
### ***a. Satisfação com os colegas de trabalho.***

Conforme o gráfico 1, no que diz respeito à dimensão em relação aos colegas de trabalho, os servidores estão de um modo geral satisfeitos. Com 42,5% de satisfação em relação à confiança nos colegas de trabalho, em seguida, 40% no que concerne a relação com o tipo de amizade, ao relacionamento com os colegas de trabalho e com relação a quantidade de amigos, e, com 35% os mesmos estão muito satisfeitos em relação ao espírito de colaboração dos colegas de trabalho.

A grande maioria dos técnicos administrativos da instituição expressaram satisfação com o relacionamento mantido com seus colegas de trabalho. Satisfeito, muito satisfeito e totalmente satisfeitos apresentam uma boa porcentagem no gráfico da dimensão, o que é um ponto positivo e bastante relevante no que também diz respeito ao ambiente e clima organizacional.

Em entrevistas informais realizadas, muitos respondentes não se opuseram a satisfação com relação ao relacionamento com seus colegas, tanto no que se refere a aspectos pessoais quanto profissionais, e, os que estão insatisfeitos não comentaram sobre. Contudo, é importante que a organização promova atividades de interação, afim de que tais pessoas que não estão satisfeitas possam relacionar-se com os demais, aumentando assim seu grau de satisfação, e, contribuindo para manter o sentimento daqueles que já se consideram satisfeitos.

**Gráfico 1- Satisfação com os colegas**



Fonte: Elaborado pela autora.

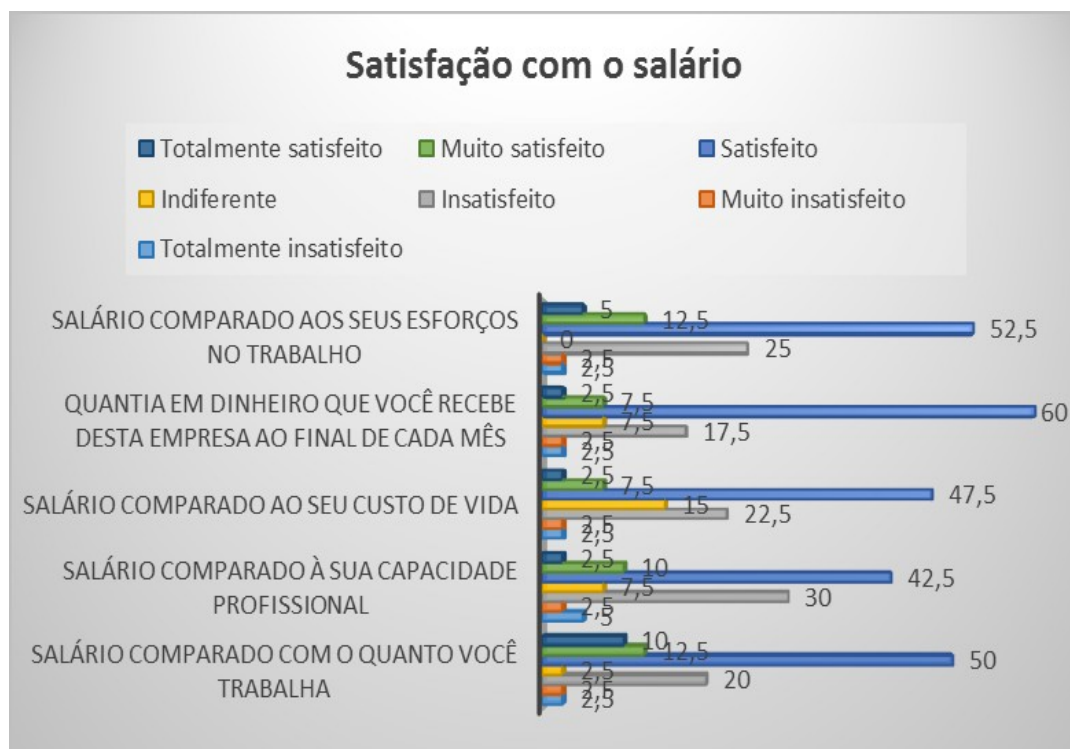
**b. Satisfação com o salário.**

No que concerne à satisfação com o salário, pode-se observar no gráfico 2 que 60% dos servidores estão satisfeitos em relação à quantia em dinheiro que recebe a cada mês. Dentre os resultados, verificou-se 52,5% de satisfação com o salário comparado aos esforços no trabalho, 50% de satisfação com salário comparado com o quanto trabalha, 42,5% e 47,5% de satisfação em relação ao salário comparado à capacidade profissional e com salário comparado ao custo de vida, sucessivamente.

Apesar dos índices mostrarem satisfação no modo geral, alguns servidores demonstraram insatisfação com seus salários. A insatisfação fica em segundo lugar em todos os questionamentos da dimensão, como mostra o gráfico.

O sentimento manifesto de insatisfação ocorre na maioria dos casos, pelo fato de 30% dos servidores se considerarem mais capacitados profissionalmente a realizarem suas atividades comparado ao quanto ganham, e 25% comparado aos esforços que suas atividades exigem. Também apontam insatisfação com 20%, 22,5% e 17,5% no que diz respeito ao salário comparado com o quanto trabalha, custo de vida e com relação a quantia em dinheiro que recebe no fim do mês, respectivamente.

**Gráfico 2 – Satisfação com o salário.**



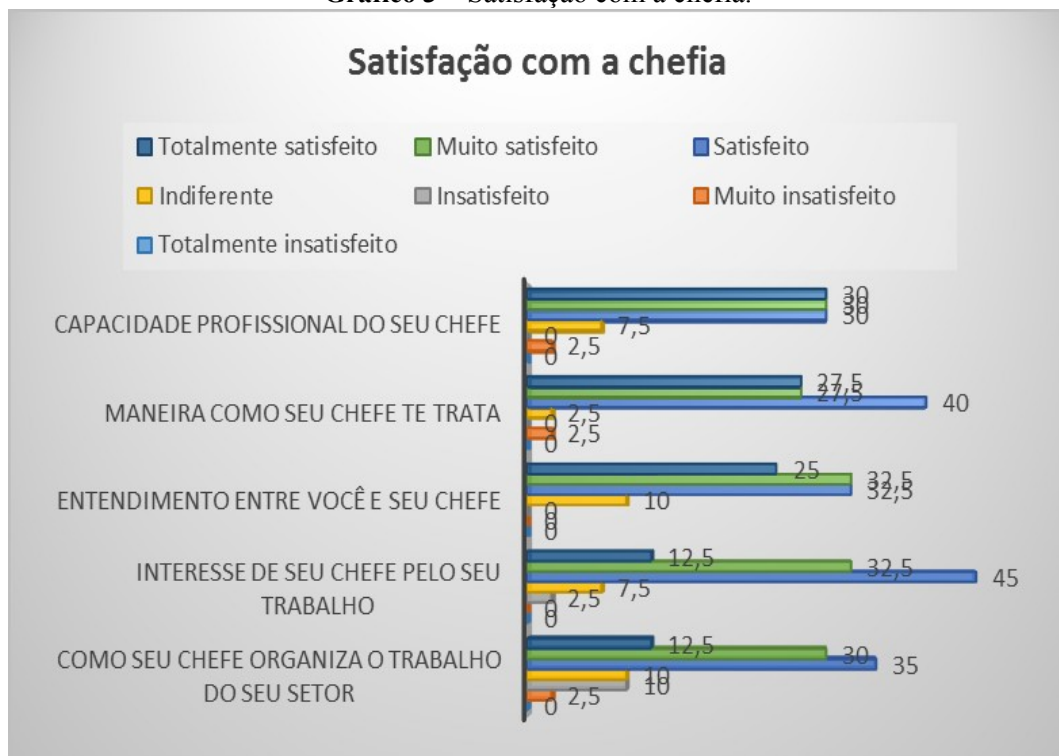
Fonte: Elaborado pela autora.

### c. Satisfação com a chefia.

Os dados do gráfico 3 mostra que 45% dos servidores estão satisfeitos no que tange ao interesse do chefe pelo seu trabalho, 40% satisfeitos com a maneira como são tratados pelo chefe, 35% em relação ao modo como o chefe organiza o trabalho do setor, 32,5% está satisfeito/muito satisfeito em relação ao entendimento com o chefe, e, 30% está satisfeito/muito satisfeito/totalmente satisfeito com a capacidade profissional do chefe.

É possível observar através dos índices o bom relacionamento que os servidores têm com seus chefes. Satisfeito, muito satisfeito e totalmente satisfeito ficaram praticamente empatados em todos os questionamentos da dimensão, como mostra o gráfico, no entanto, de acordo com a pesquisa aberta, pode-se notar que, em muitos casos o respondente não depende de ninguém para organizar ou estabelecer qualquer ato que remete ao seu setor, não havendo relação cotidiana de subordinação. Ou seja, entende-se que alguns servidores responderam em relação a si mesmos.

**Gráfico 3 – Satisfação com a chefia.**



Fonte: Elaborado pela autora.

### d. Satisfação com a natureza do trabalho.

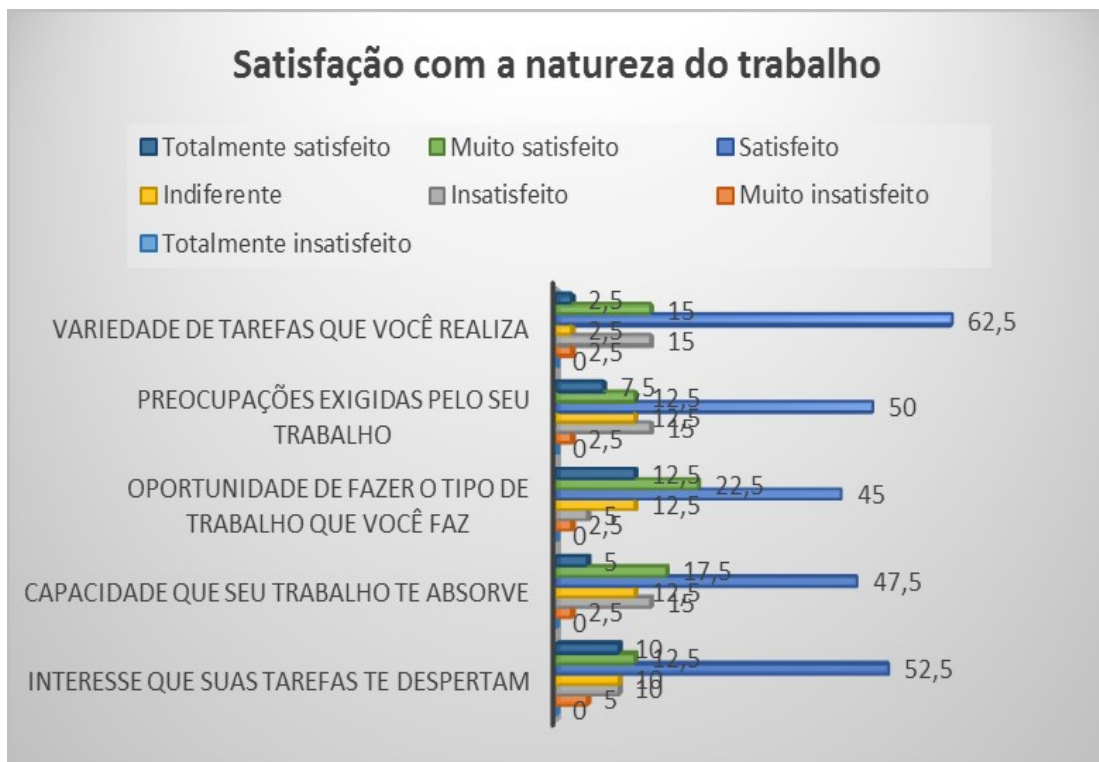
De acordo com o gráfico 4, que condiz a natureza do trabalho, 62,5% dos respondentes estão satisfeitos em relação a variedades de tarefas e, 52,5% expressam



satisfação em termos de interesse pelas tarefas. Já em relação às preocupações exigidas pelo trabalho, 50% dos respondentes estão satisfeitos. Verifica-se ainda que, 47,5% e 45%, dos servidores estão satisfeitos com a capacidade que o trabalho absorve e a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que fazem, respectivamente.

Embora nesta dimensão tenha sido observado um alto grau de satisfação, em entrevistas informais alguns servidores expressaram insatisfação com a natureza do seu trabalho, que por vezes exige uma grande variedade de atividades, gerando a sobrecarga de trabalhos, ou o oposto, realizando tarefas repetitivas, que de acordo com os dados da pesquisa, observa-se que 15% dos respondentes consideram-se insatisfeitos quanto a este fato. Indica também 15% de insatisfação relacionados a capacidade de absorção, ou seja, a sobrecarga de demandas e com relação as preocupações exigidas do trabalho, que em um nível alto, poderá prejudicar o rendimento ou até mesmo a saúde do servidor.

**Gráfico 4 – Satisfação com a natureza do trabalho.**



Fonte: Elaborado pela autora.

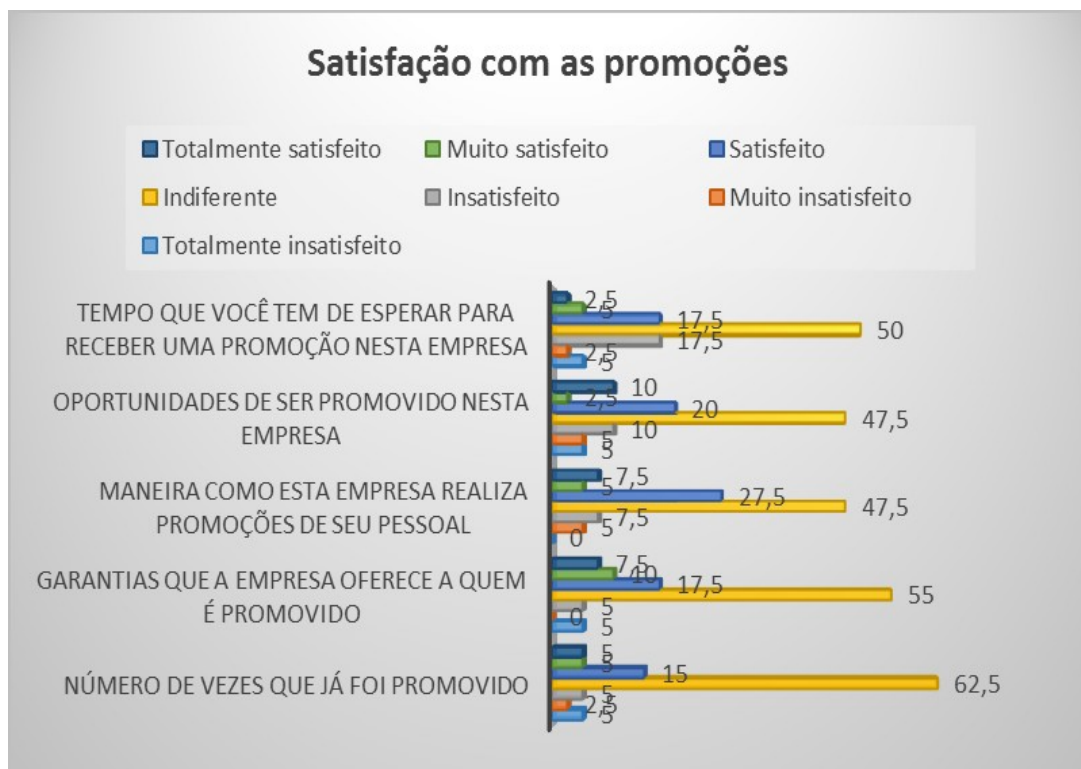
**e. Satisfação com as promoções.**

O gráfico 5, correspondente à última dimensão, revela de uma forma geral, indiferença em relação às promoções na instituição. Quanto ao número de vezes que já foi promovido,

62,5% expressaram indiferença, enquanto 55% tiveram o mesmo comportamento ao responder acerca das garantias que a empresa oferece a quem é promovido. Na mesma direção, 50% manifestaram indiferença no que concerne ao tempo de espera para ser promovido e 47,5% dos respondentes são indiferentes em relação a maneira como a empresa realiza promoções e as oportunidades de ser promovido.

Os altos índices de indiferença constatados provavelmente estão fortemente relacionados ao fato da instituição ser um órgão público e não haver a promoção hierárquica propriamente dita, no que se caracterizaria ascensão. Em entrevistas informais, os servidores enfatizaram que a promoção hierárquica ou ascensão é inconstitucional aos órgãos públicos, ocorrendo no âmbito público apenas a progressão funcional, a qual possibilita ao servidor o aumento do seu padrão remuneratório sem a mudança de cargo.

**Gráfico 5 – Satisfação com as promoções.**



Fonte: Elaborado pela autora.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos dias atuais, numa sociedade e organizações altamente voláteis, é extremamente relevante manter os colaboradores satisfeitos, posto que esse sentimento de satisfação irá repercutir não só em seu sucesso profissional e pessoal, mas também influenciará no desenvolvimento e sucesso da organização como um todo. Neste contexto, estudos relacionados a este assunto são bastante valiosos, pois através dessas ferramentas os gestores encontraram apoio para tomar as decisões necessárias.

Diante disto, a pesquisa abordou características socioeconômicas, a percepção dos servidores da Faculdade de Ciências da Saúde do Trairi em relação ao ambiente do seu trabalho e questionamentos divididos em cinco dimensões que compõem a satisfação no trabalho: Satisfação com os colegas de trabalho, com o salário, com a chefia, a natureza do trabalho e as promoções. Ressalta-se a importância da utilização da ferramenta de Escala de Satisfação no Trabalho desenvolvida por Siqueira (2008) no processo investigação efetuado.

Pôde-se observar que os servidores da instituição em questão estão de modo geral satisfeitos. Podemos destacar a dimensão colegas de trabalho, que 42,5% mostraram-se satisfeitos. Em relação ao salário, o índice de satisfação foi bastante alto com 60% dos respondentes satisfeitos. No que se refere à chefia, 45% dos servidores estão satisfeitos. Quanto à natureza do trabalho, 62,5% dos servidores estão satisfeitos, no que diz respeito às promoções na organização, 62,5% expressaram indiferença.

Embora as cinco dimensões estejam correspondendo à satisfação dos servidores da FACISA/UFRN, ainda é necessário elevar o grau de satisfação em vários pontos, como foi relatado no decorrer da pesquisa, pois vários colaboradores expressaram sua insatisfação com relação a diversos questionamentos que compõem cada dimensão.

É importante também manter a satisfação daqueles que já possuem tal sentimento na atualidade, realizando momentos de interação com os servidores, entrosando os setores, e revendo os pontos fracos da instituição no que diz respeito à satisfação no trabalho dos técnicos administrativos da FACISA/UFRN e sua comunidade em geral.

Considera-se, portanto, após a pesquisa, que os servidores inquiridos estão em sua maioria satisfeitos e/ou muito satisfeitos em cada dimensão analisada, embora tenham sido observados alguns focos de insatisfação relevantes que necessitam de ações efetivas e integradas por parte da gestão no intuito de melhoria.

## REFERÊNCIAS

Agência IBGE Notícias. **PNAD Contínua 2016: 51% da população com 25 anos ou mais do Brasil possuíam apenas o ensino fundamental completo.** Disponível em:

<<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2013-agencia-de-noticias/releases/18992-pnad-continua-2016-51-da-populacao-com-25-anos-ou-mais-do-brasil-possuiam-apenas-o-ensino-fundamental-completo.html>> Acesso em: 11 de junho de 18.

BRANDÃO, Isac de Freitas et al. **Satisfação no Serviço público: um estudo na superintendência regional do trabalho e emprego no Ceará.** Revista Eletrônica de Administração, vol. 20, núm. 1, janeiro-abril, 2014, pp. 90-113. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/4011/401137009004/>>. Acesso em: 28 de out. de 2017.

CASADO et al. **As pessoas na organização.** São Paulo: Editora Gente, 2002.

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

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução a teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações.** 7.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

FERREIRA, Patricia Itala. **Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho.** Rio de Janeiro: LTC, 2013.

FRAZÃO, Edjane Borges. **Índice de Satisfação no Trabalho e sua relação com o Clima Organizacional entre Servidores de uma Instituição Pública Federal.** 2016. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Organizacional) – Regional Catalão, Universidade Federal de Goiás, Catalão.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 6. Ed.-São Paulo: Atlas, 2009.

HEDLER, Desiree Louise; DE CASTRO, André Luís. **Satisfação do Servidor Público no Trabalho: um Estudo de Caso nos Centros de Referência de Assistência Social de Paranavaí.** Revista de Ciências Jurídicas e Empresariais, Londrina, v. 16, n. 2, p. 192-198, set. 2015. Disponível em:

<<http://pgsskroton.com.br/seer/index.php/juridicas/article/view/3321>>. Acesso em: 28 de out. de 2017.

LACOMBE, Francisco. **Recursos Humanos: princípios e tendências.** São Paulo: Saraiva, 2005. 420p.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica.** 6. Ed. – São Paulo: Atlas, 2011.

MARQUES, Antônio Luiz; BORGES, Renata; REIS, Isabella do Couto. **Mudança organizacional e satisfação no trabalho: um estudo com servidores públicos do estado de Minas Gerais.** Revista de Administração Pública - RAP, vol. 50, núm. 1, janeiro-fevereiro, 2016, pp. 41-58. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/2410/241043733003/>>. Acesso em: 28 de out. de 2017.

MARQUEZE, Elaine Cristina; CASTRO MORENO, Claudia Roberta de. **Satisfação no trabalho - uma breve revisão.** Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, 30 (112): p. 69-79, 2005. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/1005/100517107007/>>. Acesso em: 28 de out. de 2017.

MARTINEZ, Maria Carmen et al. **Relação entre satisfação com aspectos psicossociais e saúde dos trabalhadores.** Revista de Saúde Pública, v. 38, p. 55-61, 2004. Disponível em: <<https://www.scielo.org/article/rsp/2004.v38n1/55-61/>> Acesso em: 26 de maio de 2018.

MARTINEZ, Maria Carmen; PARAGUAY, Ana Isabel Bruzzi Bezerra. **Satisfação e saúde no trabalho:** aspectos conceituais e metodológicos. Cadernos de psicologia social do trabalho, v. 6, p. 59-78, 2003. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-37172003000200005](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172003000200005)>. Acesso em: 26 de maio de 2018.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; ASSIS, Simone Gonçalves de; SOUZA, Edinilsa Ramos de. **Avaliação por Triangulação de Métodos:** Abordagem de programas sociais. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2005.

OLIVEIRA, Daniele de; CARVALHO, Roberto José; ROSA, Adriano Carlos Morais. **Clima Organizacional:** fator de satisfação no trabalho e resultados eficazes na organização. Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2012. Disponível em: <<http://www.professores.aedb.br/seget/artigos12/37116504.pdf>>. Acesso em: 28 de out. de 2017.

OLIVEIRA, Juliana Sevilha G. de; CAMPELLO, Mauro Luiz Costa. **Clima e cultura organizacional no desempenho das empresas.** 2008. Disponível em: <[https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos08/345\\_seget.08-Clima%20e%20cultura%20organizacional%20no%20desempenho%20das%20empresas.pdf](https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos08/345_seget.08-Clima%20e%20cultura%20organizacional%20no%20desempenho%20das%20empresas.pdf)>. Acesso em: 24 de maio de 2018.

ROBBINS, Stephen Paul. **Fundamentos do Comportamento Organizacional.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

SIQUEIRA, et al. **Medidas do Comportamento Organizacional:** Ferramentas de Diagnóstico e de Gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008. 344p.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 9. ed. - São Paulo: Atlas, 2007.

WAGNER, Jhon A; HOLLENBECK, Jhon R. **Comportamento organizacional:** criando vantagem competitiva. 2. ed. -São Paulo: Saraiva, 2009.