

UNIJUÍ – UNIVERSIDADE REGIONAL DO NOROESTE DO ESTADO DO RS  
DACEC – DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTÁBEIS,  
ECONÔMICAS E DA COMUNICAÇÃO  
PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO: a percepção dos Secretários Executivos dos  
Departamentos da UNIJUÍ**

ANA MARIA SCARTON

Profa. Orientadora: Maira Fátima Pizolotto

**Resumo**

O cenário atual em que estão inseridas as organizações está passando por constantes mudanças, no qual as empresas precisam manter-se competitivas cumprindo com seus objetivos organizacionais. Assim, as organizações, através da gestão de pessoas estão cada vez mais valorizando o capital humano, como forma de melhorar o desempenho da própria organização, a sua qualidade e produtividade. Neste sentido, é importante conhecer o nível de satisfação dos colaboradores no trabalho, pois ela é considerada por diversos autores como essencial para a qualidade de vida do trabalhador, bem como para o bom desempenho do mesmo e conseqüentemente da organização. Este artigo objetiva conhecer a satisfação no trabalho, do grupo de colaboradores que ocupam o cargo de secretários executivos nos Departamentos da Instituição de Ensino UNIJUÍ. A pesquisa realizada foi aplicada, quantitativa e qualitativa, exploratória, documental, bibliográfica, de campo e de levantamento. Para a coleta dos dados foi realizada pesquisa bibliográfica e aplicação de um questionário, o qual consta de um modelo baseado em Siqueira (2008), que propõe a investigação da satisfação no trabalho, olhando as dimensões: satisfação com os colegas, com salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e ainda, satisfação com as promoções. A partir da análise dos questionários constatou-se que, com base nas médias obtidas nas dimensões consideradas, a satisfação dos colaboradores nas dimensões da satisfação com colegas, satisfação com a chefia e satisfação com a natureza do trabalho é maior. Já a insatisfação obteve índice maior nas dimensões relacionadas à satisfação com o salário e com as promoções. Desta forma, considera-se que a satisfação dos colaboradores precisa ser melhorada através da investigação com mais detalhes a respeito das dimensões que apresentam insatisfação.

**PALAVRAS CHAVE: Gestão de Pessoas; Comportamento Organizacional; Satisfação no Trabalho; UNIJUÍ.**

## **1 Introdução**

No contexto do mundo atual, com permanentes mudanças na economia, avanço da tecnologia da informação e globalização, as organizações necessitam buscar qualidade e capacidade nos serviços e produtos oferecidos para manterem-se atuantes e competitivas no mundo dos negócios. Para isso, os colaboradores que integram uma organização desempenham papel fundamental, pois são os responsáveis pelo desenvolvimento do trabalho.

Neste sentido, o comportamento organizacional pode determinar, entre outros fatores, que as pessoas apresentem um trabalho mais eficaz em certa organização. Segundo Robbins (2005), o desenvolvimento de atitudes e percepção constitui a área de estudo do comportamento organizacional e uma das variáveis dependentes deste comportamento é a satisfação no trabalho, traduzida como um conjunto de sentimentos que uma pessoa possui com relação ao seu trabalho.

O tema a ser trabalhado neste artigo refere-se a pesquisa da satisfação no trabalho, do grupo de secretários executivos dos Departamentos de uma Instituição de Ensino do município de Ijuí e tem como objetivo conhecer e analisar a satisfação dos colaboradores em relação ao trabalho, tendo como referencia as cinco dimensões trazidas por Siqueira (2008): satisfação com os colegas, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções.

Além disso, pretende-se identificar e descrever as principais deficiências em relação ao tema estudado, apresentando ideias e contribuindo para melhorias da satisfação no trabalho.

O artigo está estruturado em quatro seções além desta introdução. Na primeira seção discute-se o referencial teórico. Na segunda, delimitam-se os procedimentos metodológicos da pesquisa. Na terceira demonstram-se os resultados já analisados. E, por fim, apresentam-se as conclusões do estudo, seguido da bibliografia e do anexo.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Instituições de Ensino**

O crescimento do número de instituições de ensino no Brasil tem exigido que seja repensada a maneira de gestão destas instituições do ponto de vista de gestão, visando adequar-se aos novos desafios frente a competitividade e qualidade dos serviços a oferecer para o público alvo.

Neste sentido, Drucker (1990) coloca que a Universidade é um tipo de organização que se assemelha muito a algumas instituições de serviço e, por isso, mantém algumas semelhanças com as demais organizações, principalmente no que diz respeito à administração, o que as leva a comportarem-se de maneira também semelhante.

Conforme Giugliane (2006) destaca-se a atenção e a importância na competitividade do setor educacional e a preocupação na utilização de práticas de gestão que possam dar condições as instituições para impor níveis de competitividade, produtividade e inovação compatíveis com sua principal missão, promoção e gestão do saber.

Ainda, Giugliane (2006, p.4) ao escrever sobre modelos de gestão em organizações Universitárias, destaca que

“a estrutura organizacional é normalmente hierárquica, com diversos níveis das estruturas internas. É caracterizada por uma forte burocracia e ainda com muitas documentações manuais. O modelo de gestão é comprometido pela falta de investimento em novas metodologias de gestão de pessoas, tecnologias da

informação e, conseqüentemente, pouca capacitação do pessoal para o uso dos recursos computacionais”.

Para preparar as instituições de ensino superior com vistas a ter uma maior aderência à sociedade do conhecimento, é necessário um forte investimento em capacitação contínua e permanente de seu capital humano, na definição de políticas estratégicas de desenvolvimento e na melhoria da infraestrutura de tecnologia da informação.

Segundo Drucker (1990), em uma instituição sem fins lucrativos, sempre existe o desafio de que as pessoas tenham desempenho de forma que elas cresçam em seus próprios termos. Assim elas ficam realizadas e satisfeitas, o que conduz ao bom desempenho da organização.

## **2.2 Gestão de Pessoas**

As pessoas são recursos indispensáveis para as organizações, pois promovem o desenvolvimento e atividade das mesmas. Atualmente as organizações estão buscando novas formas de promover a gestão de pessoas considerando pressões internas e externas que se apresentam no mundo globalizado, o aumento da competitividade, a busca por sucesso nos negócios e qualidade nos serviços e produtos oferecidos.

Para Dutra (2002, p. 17) pode-se caracterizar a gestão de pessoas como: “um conjunto de políticas e práticas que permitem a conciliação de expectativas entre a organização e as pessoas para que ambas possam realizá-las ao longo do tempo”. As organizações estão buscando valorizar as pessoas e condições de desenvolvimento das mesmas.

Segundo Chiavenato (1999, p. 4) “o contexto da gestão de pessoas é formado por pessoas e organizações”. É estabelecida uma relação de troca, onde as organizações são constituídas de pessoas e dependem delas para atingir os seus objetivos, e, por sua vez estas organizações constituem o meio pelo qual as pessoas podem atingir seus objetivos pessoais com um mínimo de tempo, esforço e conflito.

A gestão de pessoas pode ser através de processos como processo de agregar pessoas, processo de aplicar pessoas, processo de recompensar pessoas, processo de desenvolver pessoas, processo de manter pessoas e processo de monitorar pessoas. Sempre se deve destacar que para implantação de qualquer processo deve estar claro na gestão de pessoas qual é o objetivo da empresa e o que ela espera dos seus colaboradores.

## **2.3 Trabalho: abordagem conceitual**

A palavra trabalho apresenta vários significados seja a mais comum ação física do homem até mesmo uma ação intelectual. Conforme Ferreira (1999, p. 1980) trabalho é “atividade física ou intelectual que visa a algum objetivo, labor, ocupação. O produto dessa atividade; obra. / Esforço, empenho. / Preocupação, cuidado, aflição”

Albornoz (1992, p. 8) reforça os diversos significados para a palavra trabalho,

“Na linguagem cotidiana a palavra trabalho tem muitos significados. Embora pareça compreensível, como uma das formas elementares de ação dos homens, o seu conteúdo oscila. As vezes, carregada de emoção, lembra dor, tortura, suor do rosto, fadiga. Noutras, mais que aflição e fardo, designa a operação humana de transformação da matéria natural em objeto de cultura”.

Ainda, a autora salienta que em todas as ações do homem pelo trabalho há a busca da sobrevivência, em que no dia a dia estas ações vão dando sentido na vida.

O trabalho humano é importante para a sociedade e para a própria pessoa, pois dá a dimensão necessária para completar a vida, no sentido de dar sustentabilidade tanto econômica quanto no sentido do desenvolvimento do sujeito no nível biopsicosocial. É através dele que se pode ter interações com as pessoas, desenvolver habilidades técnicas, reconhecimento pelo fazer de cada pessoa, através das trocas humanas que se estabelecem no cotidiano do trabalho e da remuneração recebida.

Atualmente, preocupa-se em que as organizações ofereçam um trabalho aos indivíduos e que estes encontrem sentido neste trabalho. Nas organizações, o trabalho faz parte da estrutura e conta com indivíduos que desencadeiam atividades e desenvolvem relacionamentos. O trabalho é capaz de renovar os sentimentos a cada dia no desenvolvimento das tarefas com desafios a serem superados.

Conforme Morin (2002), o trabalho representa um valor importante, exerce uma influência considerável sobre a motivação dos trabalhadores e também sobre sua satisfação. O autor ainda coloca que para uma organização é importante que o trabalho seja desenvolvido dentro dos padrões de produtividade e que o bom desempenho do trabalho depende da organização do trabalho, bem como da correspondência entre as características da pessoa que desenvolve o trabalho e dos aspectos que envolvem as atividades desempenhadas.

Para Albarnoz (1992, P12), O trabalho do homem aparece cada vez mais nítido quanto mais clara for a intenção e a direção do seu esforço. Portanto, as pessoas para produzirem um trabalho com eficiência necessitam que as organizações estabeleçam os padrões e os objetivos do trabalho para que o indivíduo possa apresentar bons resultados.

Segundo Morin (2002, p.16), estudos permitiram determinar características que trazem sentido para o trabalho e dentre elas que:

“ Um trabalho que tem sentido é intrinsecamente satisfatório. O prazer e o sentimento de realização que podem ser obtidos na execução de tarefas dão um sentido ao trabalho. A execução de tarefas permite exercer talentos e competências, resolver problemas, fazer novas experiências, aprender e desenvolver habilidades. O interesse do trabalho em si mesmo parece estar associado, por um lado, ao grau de correspondência entre as exigências do trabalho e, por outro, ao conjunto de valores, de interesses e de competências do indivíduo. Efetivamente, muitas pessoas relataram que um trabalho que tem sentido é aquele que corresponde à personalidade, aos talentos e aos desejos delas. O interesse de tal trabalho também se origina das possibilidades que ele oferece para provar seus valores pessoais e para realizar suas ambições. Este permite realização, dando oportunidades para vencer desafios ou perseguir ideais”.

É nesse sentido que o trabalho desenvolvido nas organizações se torna interessante por que é capaz de fazer com que os sujeitos envolvidos no trabalho cresçam e promovam seu desenvolvimento bem como o desenvolvimento da empresa.

## **2.4 Satisfação e satisfação no trabalho**

Conforme Ferreira (1999) pode-se definir satisfação como “contentamento, prazer que resulta da realização do que se espera, do que se deseja”. Uma pessoa quando está satisfeita significa que atingiu seu desejos e/ou seus objetivos em relação a algo realizado.

A satisfação no trabalho é notada quando há prazer em desenvolver as atividades e fazer parte da organização que demanda o trabalho.

Segundo Spector (2005), estar satisfeito no trabalho é demonstrar como se sente no trabalho seja no todo ou somente em alguns aspectos e significa o quanto as pessoas gostam do trabalho. Estar insatisfeito significa o quanto não gostam do trabalho.

Neste sentido, estar satisfeito no trabalho é um aspecto importante para as organizações e para os indivíduos que fazem parte das mesmas, pois significa que, diante da demanda de trabalho que existe e do contexto da organização, há geração de atitudes positivas de ambas as partes, o que permite a correspondência entre a demanda da organização e o desempenho do indivíduo, resultando no cumprimento dos objetivos da organização.

Robbins (2005, p. 23) reforça o entendimento sobre a satisfação com o trabalho dizendo que “podemos definir como o conjunto de sentimentos que uma pessoa possui com relação ao seu trabalho”.

Para que um trabalho seja satisfatório para quem o realiza, é importante que ele apele para suas competências. Além disso, parece relevante que o trabalhador tenha a oportunidade de testar suas capacidades, com o objetivo de estimular suas necessidades de crescimento pessoal e seu senso de responsabilidade. Vários recursos- podem ser considerados: a presença de desafios, a autonomia na administração das atividades e os mecanismos de *feedback* sobre o desempenho (Morin, 2002).

Para Siqueira (2008), satisfação no trabalho é um tema que tem mobilizado os pesquisadores do comportamento organizacional. Destaca que inicialmente a satisfação era tratada como parte do processo motivacional. Os estudiosos defendiam que a satisfação era um componente da motivação no trabalho, que levava os trabalhadores a apresentarem resultados importantes para os interesses empresariais.

Logo após, entre os anos de 1970 e 1980, a satisfação passou a ser estudada como uma atitude e “nesta época satisfação também era tida como um fator com capacidade de predizer diferentes comportamentos de trabalho tais como produtividade, rotatividade, desempenho e absenteísmo”. (SIQUEIRA 2008, p.265).

Atualmente vários autores ainda apresentam o conceito de satisfação como uma atitude, mas “seja por meio de sua compreensão como fator motivacional ou por sua natureza atitudinal, entende-se que trabalhador satisfeito seja também produtivo” (SIQUEIRA, 2008, p. 266).

Outra vertente sobre o estudo de satisfação estudada a partir dos anos de 1990 é a de que:

“...os especialistas consideram que aferir níveis de satisfação dos trabalhadores poderia ser uma estratégia para monitorar o quanto as empresas conseguem, ou não, promover e proteger a saúde e bem-estar daqueles que com elas colaboram como força de trabalho. Tal visão está assentada na compreensão de que os sentimentos que emergem no contexto de trabalho possam se irradiar pra a vida pessoal, familiar e social dos indivíduos e influenciar seus níveis de bem-estar e até sua saúde física e mental” (SIQUEIRA, 2008, p.266).

Neste sentido a satisfação no trabalho passa a ser considerada como um dos múltiplos conceitos que aborda afetividade no ambiente de trabalho, passando a ser compreendida como um resultado do ambiente da organização, sobre a saúde do trabalhador e é apontada como um dos três componentes psicossociais do conceito de bem-estar no trabalho, ao lado de envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo (SIQUEIRA, 2008).

No entanto, apesar de diferentes concepções, os estudiosos afirmam que satisfação no trabalho é um conceito integrado por várias dimensões: satisfação com o salário, com os colegas, com a chefia, com as promoções e com o próprio trabalho. Para Siqueira (2008) cada uma das cinco dimensões de satisfação no trabalho compreende um foco, uma fonte ou

origem de tais experiências prazerosas sendo, portanto, utilizadas as expressões “satisfação com” (o salário, os colegas, a chefia, as promoções e o próprio trabalho).

Para a validação das medidas de satisfação no trabalho foi construída e validada no Brasil a Escala de Satisfação no Trabalho (EST) que conforme Siqueira (2008) está ancorada em uma visão multidimensional de satisfação no trabalho e seus itens cobrem as cinco dimensões teóricas do conceito, mencionadas anteriormente.

## 2.5 A importância da satisfação no trabalho

Em uma organização é importante que as pessoas que fazem parte dela estejam satisfeitas e apresentem um bom desempenho no trabalho. Para Tamayo (2000, p. 37), quando se trata de administrar recursos humanos de uma empresa é preciso considerar os valores das pessoas que integram o quadro de pessoal, pois

“...os valores são determinantes do comportamento e do desempenho dos empregados, influenciam a visão que os empregados tem da organização, dos seus colegas e dos seus gerentes; determinam a avaliação de comportamentos e situações organizacionais; sustentam as atitudes. Ainda, a satisfação no trabalho pode ser definida como a correspondência entre o que o empregado espera conseguir no trabalho e o que o trabalho de fato oferece para ele”. (TAMAYO 2000, p. 37),

Neste sentido, destaca-se a importância do contexto do trabalho para que os empregados possam colocar em prática o desenvolvimento das atitudes, que irão apresentar diversidades de acordo com cada pessoa, ou seja, as pessoas podem ser mais ou menos satisfeitas umas das outras.

Para Bruggemann (1974); Bruggemann, Groskurth e Ulich (1975) *apud* TAMAYO, (2000), três variáveis compõem o modelo de satisfação no trabalho, as quais determinam a qualidade e a quantidade de satisfação no trabalho: a) as diferenças entre o valor real e o valor nominal da pessoa, em que o primeiro se refere às características que estão presentes no contexto do trabalho, e o segundo se refere aos objetivos que o empregado espera alcançar; b) as mudanças nos níveis de aspirações; e c) os comportamentos emitidos para enfrentar os problemas. Neste caso, a base da satisfação encontra-se no ajustamento entre as aspirações, necessidades e valores do empregado e a situação concreta de trabalho. Os autores ainda trazem que a satisfação pode encontrar-se de seis formas diferentes:

Satisfação progressiva: é o aumento do nível de aspirações do empregado, originado de sua própria satisfação;

Satisfação estabilizada: o empregado encontra-se satisfeito e mantém estável o seu nível de aspirações;

Satisfação resignada: o empregado, relativamente insatisfeito, reduz seu nível de aspirações para que este seja compatível com as condições de trabalho;

Satisfação construtiva: é o esforço do empregado insatisfeito em manter seu nível de aspirações estável, aumentar o nível de resistência a tolerância e transformar as condições de trabalho;

Satisfação fixa: o empregado está insatisfeito, não tenta transformar a situação de trabalho;

Pseudo-satisfação: expressa uma situação de desamparo. O empregado nessa etapa considera os problemas sem soluções.

“As definições de satisfação no trabalho originam-se em duas abordagens, a unidimensional e multidimensional que, do ponto de

vista técnico, é mais apropriado denominar multifatorial. A primeira considera a satisfação no trabalho como uma atitude global ou um estado emocional ou afetivo em relação ao trabalho. Na abordagem multifatorial, os autores consideram que a atitude do empregado não é diante de um trabalho como um todo, mas perante o trabalho e diversos aspectos a ele relacionados. Os aspectos mais mencionados são: salários, colegas, supervisão, oportunidades para promoção, benefícios, condições de trabalho, natureza do trabalho, progresso na carreira, estabilidade no trabalho, desenvolvimento pessoal e quantidade de trabalho”. (TAMAYO, 2000, p. 37-38).

Para Siqueira (2008), é possível investigar a satisfação no trabalho olhando dimensões diferentes como: satisfação com os colegas, com salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e ainda, satisfação com as promoções. Desta forma, uma organização pode observar em qual dimensão há necessidade de melhoras para que os colaboradores estejam de fato satisfeitos.

Pelo fato de ser um tema que interessa não só aos pesquisadores, mas especialmente aos gestores que buscam conferir a adequação de suas políticas e práticas de gestão, as análises sobre a satisfação no trabalho passaram a ser constantes em diversas organizações. Os institutos de pesquisa que se dedicam a elaborar um ranking das melhores empresas para se trabalhar incluem os índices de satisfação no trabalho com um dos principais indicadores das melhores empresas. (SIQUEIRA, 2008, p. 267)

Já Davis e Newstrom (1996, p. 151-152) trazem as cinco dimensões essenciais para o trabalho identificadas por Hackmann e Oldham, as quais se deseja que estejam presentes no trabalho e podem promover também a satisfação e qualidade do trabalho e ainda ajudar a reduzir a rotatividade e o absenteísmo dos funcionários: 1) Variedade de tarefas (Execução de operações diferentes); 2) Identidade de tarefas (Desempenho de uma etapa completa de trabalho); 3) Importância das tarefas (Trabalho que parece ser importante); 4) Autonomia Controle dos empregados sobre as suas próprias tarefas) e, 5) Feedback (informação sobre o desempenho).

Nas diversas definições sobre a satisfação no trabalho, percebe-se que essa condição acontece a partir dos valores que a pessoa traz consigo e a geração de atitudes positivas em seu trabalho, bem como quando o trabalho oferece condições que promovam satisfação para o trabalhador. Contudo, quando acontece um alto nível de satisfação no trabalho tanto a organização quanto o trabalhador ganham pelo bom desempenho que é gerado.

Segundo Davis e Newstrom (1996), a satisfação no trabalho diz respeito às atitudes da pessoa ou de um grupo, quando as pessoas buscam padrões sociais junto a colegas de trabalho de modo que suas atitudes sejam coerentes com as atitudes do grupo ou colegas de trabalho.

A satisfação nas pessoas ocorre em um determinado tempo, em consonância com as condições de trabalho que o indivíduo recebe da organização e também dos gestores, sendo importante que estes destinem atenção ao comportamento das pessoas.

Ter satisfação no trabalho pode representar a satisfação com a vida, pois o meio externo, como a vida pessoal, sentimentos, situações vivenciadas podem provocar interferências nas atitudes geradas no trabalho e na maneira como o trabalhador se sente diante do trabalho.

Alguns dos elementos relacionados à satisfação pessoal, segundo Davis e Newstrom (1996) são: cargo, família, política, religião, lazer. Quando estas variáveis são positivas, significa que a pessoa está satisfeita.

O autor Spector (2008) coloca que uma das principais tarefas realizadas pelos psicólogos organizacionais é avaliar a satisfação dos funcionários no trabalho e, dessa forma, auxiliarem as empresas a tomarem medidas para melhorá-la.

Conforme Robbins (2005), a satisfação dos clientes implica no bom desempenho da organização e as atitudes e comportamento dos funcionários estão positivamente ligados a esta satisfação, resultando em um modelo da cultura da empresa.

### **3 Procedimentos Metodológicos**

Esta pesquisa é caracterizada quanto a natureza, quanto a abordagem, quanto aos objetivos e quanto aos procedimentos técnicos, conforme Teixeira, Zamberlan e Rasia (2009).

Quanto a natureza, como pesquisa aplicada, pois visa a gerar conhecimentos para aplicação prática voltados à solução de problemas específicos da realidade e envolve verdades e interesses locais.

Quanto a abordagem, como pesquisa quantitativa, pois considera que tudo pode ser quantificável e requer o emprego de recursos e de técnicas estatísticas e Pesquisa Qualitativa pois há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são requisitos básicos no processo de pesquisa qualitativa.

Quanto aos objetivos, a pesquisa foi exploratória, quando não se tem informação sobre determinado tema e se busca maior familiaridade com o problema para torná-lo mais explícito, ou se deseja conhecê-lo. A pesquisa também foi descritiva por haver desejo de descrever características de uma determinada população, fenômeno ou relações entre variáveis.

Quanto aos procedimentos técnicos como: pesquisa bibliográfica, pois abrange o referencial teórico em relação ao tema do estudo; pesquisa documental, pois é uma pesquisa com documentos e materiais que não foram analisados; pesquisa de campo, pois é desenvolvida no próprio local em que ocorrem os fenômenos, utilizando-se técnicas de observação direta e de levantamento, pois foi realizada sondagem de opinião sobre o tema da pesquisa. Na análise dos dados a autora utiliza-se de sua percepção.

Neste caso, a coleta de dados foi realizada por meio de questionário entregue para preenchimento dos 6 secretários executivos atuantes nos departamentos de uma única organização.

A escolha desta Instituição foi pela viabilidade de acesso aos respondentes e pelo interesse em pesquisar o tema devido a atuação da autora nesta organização, em um dos departamentos e neste cargo.

Salienta-se que, sendo a autora deste trabalho, ocupante do cargo de secretária executiva, a mesma não participou como respondente dos questionários por estar afastada do cargo no mês de aplicação, sendo que sua substituta contribuiu respondendo o mesmo.

A coleta de informações foi realizada inicialmente através de pesquisa bibliográfica dos principais temas que envolvem a satisfação no trabalho. A seguir, foi realizada coleta de dados, no mês de setembro de 2014, através de contato com os colaboradores sujeitos da pesquisa, solicitando a participação dos mesmos através de resposta ao questionário (Anexo A).

O questionário utilizado nesta pesquisa consta de um modelo baseado em Siqueira (2008), que propõe a investigação da satisfação no trabalho, olhando as dimensões: satisfação com os colegas, com salário, com a Chefia, com a natureza do trabalho e ainda, satisfação com as promoções. Os colaboradores puderam responder atribuindo um dos



seguintes níveis para cada questão: 1 – M.I. - muito insatisfeito, 2 – I - Insatisfeito, 3 – Ind - Indiferente, 4 – S - Satisfeito e 5 – M.S - Muito Satisfeito. Também constou no questionário a identificação do perfil dos participantes através de itens como: gênero, idade, estado civil, tempo de serviço e grau de instrução.

Para análise dos dados foram utilizados de procedimentos qualitativos, como interpretação de dados considerando o referencial teórico e quantitativos, quando as informações foram traduzidas em números para análise, através da elaboração de planilhas no programa *Excel*, com a tabulação dos dados obtidos, conforme tabelas expressas neste trabalho.

## **4 Apresentação e Análise dos Resultados**

### **4.1 A UNIJUÍ**

A organização denominada Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – UNIJUÍ -, principal mantida da Fundação de Integração, Desenvolvimento e Educação do Noroeste do Estado – FIDENE -, é uma Instituição de caráter comunitário, autogestionária, que desenvolve atividades de ensino, pesquisa, extensão, serviços e gestão.

Com sede em Ijuí, a UNIJUÍ situa-se na Região Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul. Surgiu em 1985, através do reconhecimento pela Portaria nº497, de 28 de junho, do Ministro de Estado da Educação da República Federativa do Brasil, com denominação renovada em 1994 para Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul.

Entre os anos de 1983/1985, em fase de transformação dos Centros Integrados de Ensino Superior de Ijuí, surge como resultado de um amplo processo de discussão interna e assessoria externa a Universidade, enquanto a FIDENE permaneceu como mantenedora.

Nos primeiros anos de sua existência como Universidade, a UNIJUÍ, no seu conjunto, deu ênfase à sua consolidação. Já na década de 1990, foi dada especial atenção ao processo de institucionalização de sua regionalização, que aconteceu em 1994, quando foi autorizada a mudar sua denominação para Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, com sua sede no município de Ijuí e mantendo atualmente Câmpus Universitário nos municípios de Ijuí, Santa Rosa, Panambi e Três Passos, todos do Estado do Rio Grande do Sul, aprovados pela Portaria nº1626, de 10 de novembro de 1993, do Ministro de Estado da Educação e do Desporto, além do Núcleo Universitário em Santo Augusto.

Sua estrutura organizacional possui órgãos complementares e de apoio, que se destinam à operacionalização das atividades-meio da Instituição e a dar suporte às atividades-fim, e por seis unidades departamentais.

O Departamento é a unidade por onde agrega os professores e técnicos administrativos que dão andamento ao projeto acadêmico juntamente com os demais setores e pessoas da Universidade. Cada Departamento conta com um Chefe e dois Chefes Substitutos, bem como com Coordenadores de Curso. Em anexo aos Departamentos estão toda a estrutura dos cursos de graduação, como laboratórios, salas-ambientes e demais recursos financeiros e/ou materiais.

No artigo 17º do Estatuto e Regimento da UNIJUÍ encontra-se a definição de departamento, como sendo a unidade básica da UNIJUÍ que congrega docentes para a atuação integrada nas dimensões da pesquisa, do ensino e da extensão em determinado campo de conhecimento e também para todos os efeitos da organização administrativa e da distribuição do pessoal, com suas atribuições normativas, de coordenação e de controle.

A seguir estão nomeados os Departamentos atuais da UNIJUÍ, os quais cada um conta com uma secretária executiva atuando na gestão: 1) CJS - Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais; 2) DCVIDA - Departamento Ciências da Vida; 3) DACEC - Departamento de Ciências Administrativas, Contábeis, Econômicas e da Comunicação; 4) DCEENG - Departamento de Ciências Exatas e Engenharias; 5) DHE - Departamento de Humanidades e Educação e 6) DEAG - Departamento de Estudos Agrários.

A UNIJUÍ tem como objetivo oferecer um serviço de qualidade e excelência a seus clientes e a partir desta premissa a gestão da Universidade trabalha para orientar o andamento do trabalho no sentido de que o quadro de pessoal desempenhe suas atividades de modo a prestar um bom atendimento aos clientes.

## 4.2 Perfil dos participantes da pesquisa

As variáveis utilizadas para caracterizar o perfil dos participantes da pesquisa foram: Faixa etária, gênero, estado civil, tempo na organização e escolaridade.

Observa-se que os colaboradores são todos do gênero feminino, sendo que a maioria, 83,33%, está na faixa etária entre 32 a 40 anos. Quanto ao estado civil, 66,66% são casadas e 33,33% separadas.

Referente ao tempo na organização destaca-se que 100% tem mais de 9 anos de trabalho na Instituição e todas possuem ensino superior completo, o que revela uma boa qualificação para estas colaboradoras.

## 4.3 A satisfação no trabalho dos Secretários Executivos dos Departamentos da UNIJUÍ

A seguir apresentam-se as análises dos dados coletados junto aos 06 colaboradores da organização, de acordo com os objetivos propostos no início deste estudo. A apresentação dos dados é pelas médias de cada uma das dimensões, conforme opção da autora do artigo.

### 4.3.1 Satisfação com colegas

As variáveis analisadas nesta questão foram: espírito de colaboração entre a equipe, amizades demonstradas, relacionamento de uns com outros, número de colegas com que possui amizades e a confiança em relação aos colegas.

Os índices apresentados quanto a satisfação com os colegas são considerados bons já que em média 83,33% dos colaboradores consideram-se satisfeitos, 10% muito satisfeitos e apenas 6,66 % colocam que as questões como confiança nos colegas e número de amigos no trabalho são indiferentes. Esta última variável não fica clara sob o aspecto de satisfação com colegas e a importância de adquirir satisfação com confiança no trabalho, ou seja, ficam dúvidas sobre o sentido de ser indiferente nesta questão.

Segue abaixo os detalhes, através da tabela 2, para maior compreensão da questão analisada:

Tabela 2: Satisfação com colegas

	<b>M.I.</b>	<b>I.</b>	<b>IND.</b>	<b>S.</b>	<b>M.S.</b>	<b>TOTAL</b>
Espírito de colaboração	0,00%	0,00%	0,00%	<b>100,00%</b>	0,00%	100,00%

Amizades demonstradas	0,00%	0,00%	0,00%	<b>100,00%</b>	0,00%	100,00%
Relacionamento interpessoal	0,00%	0,00%	0,00%	<b>66,66%</b>	<b>33,33%</b>	100,00%
Número de amigos que possuem	0,00%	0,00%	16,66%	<b>66,66%</b>	16,66%	100,00%
Confiança nos colegas	0,00%	0,00%	16,66%	<b>83,33%</b>	0,00%	100,00%
Média dos resultados	0,00%	0,00%	6,66%	<b>83,33%</b>	10,00%	100,00%

Fonte: dados da pesquisa (2014)

Percebe-se que foi unânime a satisfação sobre o espírito de colaboração e as amizades demonstradas em relação aos colegas.

#### 4.3.2 Satisfação com o salário

A satisfação com o salário foi analisada com base nas seguintes variáveis: salário comparado ao quanto o colaborador trabalha, comparado também a sua capacidade profissional, ao custo de vida, e ainda, aos seus esforços na organização.

Observa-se verificando as médias apresentadas que há um expressivo percentual de colaboradores insatisfeitos com o salário (62,5%) ao passo que somente 12,5% estão satisfeitos com o salário.

Abaixo segue a tabela 3, que expressa os dados coletados na pesquisa.

Tabela 3 – Satisfação com o salário

	<b>M.I.</b>	<b>I.</b>	<b>IND.</b>	<b>S.</b>	<b>M.S.</b>	<b>TOTAL</b>
Comparado ao quanto trabalha	<b>33,33%</b>	<b>50,00%</b>	0,00%	16,66%	0,00%	100%
Comparado a sua capacidade profissional	<b>33,33%</b>	<b>66,66%</b>	0,00%	0,00%	0,00%	100%
Comparado ao custo de vida	0,00%	<b>83,33%</b>	0,00%	16,66%	0,00%	100%
Comparado aos seus esforços	<b>33,33%</b>	<b>50,00%</b>	0,00%	16,66%	0,00%	100%
Média dos resultados	<b>25,00%</b>	<b>62,50%</b>	0,00%	12,50%	0,00%	100%

Fonte: dados da pesquisa (2014)

Pode-se destacar que quanto a primeira variável – que analisa o salário comparado ao quanto o colaborador trabalha, apresentou alto índice de insatisfação (50%), muito insatisfeito 33,33% e satisfeito 16,66%. Já a segunda variável apresenta que os colaboradores estão, na maioria, insatisfeitos quanto ao salário comparado a capacidade profissional (66,6%), ou seja deveriam receber mais pela capacidade que têm de trabalhar. Na terceira variável, que analisa o salário comparado ao custo de vida, 83% responderam que estão insatisfeitos e somente 16,66% consideram-se satisfeitos. Na quarta variável, que compara o salário aos esforços dispendidos, 50% estão insatisfeitos e pelo menos 33,33% estão muito insatisfeitos.

Neste sentido, analisando os índices apresentados pode-se perceber que estas variáveis no aspecto de salário e satisfação para o quadro de secretários executivos merecem destaque por apresentarem expressivos índices de insatisfação, o que significa que, de acordo com a tabela demonstrada, o salário está menor do que o trabalho realizado, a capacidade que os colaboradores possuem o custo de vida e os esforços dispendidos.

Destaca-se que, conforme relato do grupo de secretários executivos, os mesmos reivindicam reenquadramento de função, do cargo de Analista III para o cargo de Analista IV ou Especialista I, pois consideram que suas funções desempenhadas no trabalho se equiparam aos cargos mencionados, o que geraria um acréscimo no salário percebido. Esta questão pode ser um dos motivos que leva a expressividade demonstrada na dimensão referente a satisfação com o salário.

#### 4.3.3 Satisfação com a chefia

As variáveis analisadas para observar a satisfação dos colaboradores com a Chefia foram: satisfação com a forma como o chefe organiza o setor de trabalho, o interesse do chefe pelo trabalho do colaborador, o entendimento entre o gestor e o colaborador, a maneira como o chefe trata o colaborador e o reconhecimento do chefe ao trabalho do colaborador.

É possível observar na Tabela 5 que as médias desta questão apontam para um índice maior de satisfação chegando a 43,33% e muito satisfeito 20%.

Tabela 4: Satisfação com a chefia

	<b>M.I.</b>	<b>I.</b>	<b>IND.</b>	<b>S.</b>	<b>M.S.</b>	<b>TOTAL</b>
Forma com que organiza o setor	0,00%	0,00%	<b>66,66%</b>	33,33%	0,00%	100%
Interesse pelo trabalho do colaborador	0,00%	<b>33,33%</b>	0,00%	<b>33,33%</b>	<b>33,33%</b>	100%
Entendimento com o colaborador	0,00%	0,00%	0,00%	<b>66,66%</b>	<b>33,33%</b>	100%
Maneira como trata o colaborador	0,00%	0,00%	<b>33,33%</b>	<b>50,00%</b>	16,67%	100%
Reconhecimento do trabalho do colaborador	0,00%	16,67%	<b>33,33%</b>	<b>33,33%</b>	16,67%	100%
Média dos resultados		10,00%	<b>26,66%</b>	<b>43,33%</b>	20,00%	100%

Fonte: dados da pesquisa (2014)

Destaca-se que, na primeira variável – forma com que o Chefe organiza o setor, há um alto nível de indiferença (66%), o que significa que a atuação do chefe neste sentido não altera o nível de satisfação do colaborador.

Na segunda variável há uma equiparação de percentuais de 33,33%, nos níveis insatisfeito, satisfeito e muito satisfeito a respeito do interesse do Chefe pelo trabalho do colaborador, que somando os dois aspectos positivos de satisfeito e muito satisfeito, a maioria dos colaboradores, 66,66%, sente que o chefe se interessa pelo trabalho realizado.

Ainda, fazendo um olhar para todas as variáveis, aquelas que apontam índice de insatisfação são quanto ao interesse do Chefe pelo trabalho do colaborador (33,33%) o reconhecimento do trabalho do colaborador (16,67%), mesmo que com baixo percentual.

#### 4.3.4 Satisfação com a natureza do trabalho

As variáveis que foram consideradas para analisar a satisfação dos colaboradores com relação a natureza do trabalho são: o grau de interesse do colaborador em relação às tarefas que realiza, a oportunidade de o colaborador realizar o seu trabalho, a satisfação com relação

às tarefas que realiza, a estrutura que a organização coloca à disposição para o trabalho, a possibilidade de dar sugestões e opiniões sobre assunto de interesse de todos e, ainda, a responsabilidade do colaborador com relação aos compromissos que possui com a organização.

A seguir apresenta-se a Tabela 6, na qual podemos analisar os percentuais atribuídos pelos colaboradores em cada variável.

Tabela 5: Satisfação com a natureza do trabalho

	M.I.	I.	IND.	S.	M.S.	TOTAL
Grau de interesse com as tarefas	0,00%	0,00%	0,00%	<b>83,33%</b>	16,67%	100,00%
Oportunidade de o colaborador fazer o seu trabalho	0,00%	0,00%	33,33%	<b>66,66%</b>	0,00%	99,99%
Satisfação com cada tarefa que realiza	0,00%	0,00%	0,00%	<b>83,33%</b>	16,67%	100,00%
Estrutura da empresa para realização do trabalho	0,00%	50,00%	0,00%	<b>50,00%</b>	0,00%	100,00%
Possibilidade de sugerir e opinar	16,67%	0,00%	<b>33,33%</b>	<b>33,33%</b>	16,67%	100,00%
Responsabilidade do colaborador com seus compromissos com a organização	0,00%	0,00%	0,00%	<b>83,33%</b>	16,67%	100,00%
Média dos resultados	2,78%	8,33%	11,11%	<b>66,66%</b>	11,11%	100,00%

Fonte: dados da pesquisa (2014)

Pode-se observar que as médias dos resultados apresentam uma tendência para a satisfação dos colaboradores com relação a satisfação com a natureza do trabalho, como expresso pelos percentuais 66,66% e 11,11% nos níveis satisfeito e muito satisfeito respectivamente. Pode-se dizer que a maioria está satisfeita com as atividades que está desempenhando.

Entretanto, chama a atenção a variável estrutura da empresa para realização do trabalho, com nível de 50% dos colaboradores insatisfeitos, em contrapartida 50% satisfeitos e a variável possibilidade de sugerir e opinar sobre assuntos de interesse mútuo com percentual de 16,67% no nível muito insatisfeito e 33,33% no nível indiferente. Com estas diferenças expressas nestas variáveis pode-se perceber que há variação de opinião de um Departamento para o outro e que o contexto destas duas variáveis deixa isso claro quando divide a opinião em vários níveis, indo de um extremo ao outro.

É possível perceber nesta variável que o que depende do colaborador ele se diz comprometido. Porém, quando se trata de avaliar a organização ele se mostra pouco satisfeito.

#### 4.3.5 Satisfação com as promoções

As variáveis observadas na dimensão satisfação com promoções são referentes a: perceber a satisfação dos colaboradores com a oportunidade de ser promovido, a maneira como ocorrem as promoções na organização e quanto ao tempo que o colaborador deve esperar para ser promovido.

A Tabela 6 expressa os resultados obtidos com os colaboradores.

Tabela 6: Satisfação com promoções

	M.I.	I.	IND.	S.	M.S.	TOTAL
Oportunidade de	<b>33,33%</b>	<b>33,33%</b>	0,00%	<b>33,33%</b>	<b>0,00%</b>	100%

promoções						
Maneira como ocorrem as promoções	33,33%	<b>50,00%</b>	0,00%	16,67%	0,00%	100%
Tempo de espera para ser promovido	<b>66,66%</b>	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
Média dos resultados	<b>44,44%</b>	38,89%	0,00%	16,67%	0,00%	100%

Fonte: dados da pesquisa (2014)

Nesta dimensão verificou-se que há um grau maior de insatisfação, com os índices de 44,44% e 38,89%, nas médias, como muito insatisfeito e insatisfeito respectivamente. Significa que os colaboradores não estão de acordo com a maneira com que vem sendo feitas as promoções.

A variável que mais apresenta insatisfação, no nível muito insatisfeito com 66,66% é com relação ao tempo de espera para ser promovido e também com relação a maneira de como ocorrem as promoções, com 50% de insatisfação.

Apenas a variável Oportunidade de promoções apresenta maior nível de satisfação, com 33,33%, o que, neste caso, expressa que há oportunidade para que o colaborador seja promovido, mas é um percentual baixo equivalente somente a 2 secretárias.

O nível Indiferente não é pontuado nesta dimensão, o que nos leva a verificar que esta questão está bem clara para os colaboradores, já que a empresa possui políticas de promoção e todos tem posição sobre o assunto.

Segundo relatos do grupo de secretários, atualmente os mesmos aguardam retorno sobre promoções solicitadas junto a gerência, o que pode ser um motivo de provocar insatisfação nos colaboradores.

#### 4.3.6 Comparação das médias entre as dimensões de satisfação no trabalho

A análise feita sobre a satisfação no trabalho com os colaboradores que ocupam o cargo de secretários executivos na organização em questão aponta para algumas divergências, nas dimensões consideradas entre satisfação e insatisfação, que estão expressas na tabela 7, a seguir:

Tabela 7: Comparação das médias entre as dimensões de satisfação no trabalho

	M.I.	I.	IND.	S.	M.S.	TOTAL
Satisfação com colegas	0,00%	0,00%	6,66%	<b>83,33%</b>	10,00%	99,99%
Satisfação com o salário	25,00%	<b>62,50%</b>	0,00%	12,50%	0,00%	100,00%
Satisfação com a chefia	0%	10,00%	<b>26,66%</b>	<b>43,33%</b>	20,00%	99,99%
Satisfação com a natureza do trabalho	2,78%	8,33%	11,11%	<b>66,66%</b>	11,11%	99,99%
Satisfação com promoções	<b>44,44%</b>	<b>38,89%</b>	0,00%	16,67%	0,00%	100,00%
Média dos resultados	14,44%	<b>23,94%</b>	8,89%	<b>44,50%</b>	8,22%	99,99%

Fonte: dados da pesquisa (2014)

As dimensões que apresentam maior índice de colaboradores insatisfeitos são: 1ª) em relação a satisfação com o salário, com índices de 25% muito insatisfeito e 62,5% insatisfeito e 2ª) satisfação com as promoções, com índices de 44,44% muito insatisfeito e 38,89% insatisfeito.

Já as dimensões que predominam satisfação são: 1ª) satisfação com colegas, com índice de 83,33% satisfeito e 10% muito satisfeito; 2ª) satisfação com a natureza do trabalho, com índice de 66,66% satisfeito e 11,11% muito satisfeito e 3ª) satisfação com a chefia, com índice de 43,33% satisfeito e 20% muito satisfeito.

Ainda há um índice de indiferença apresentado pelos colaboradores, no qual não se consegue identificar o nível de satisfação, sendo principalmente na dimensão satisfação com a chefia, com índice de 26,66%.

Na observação da média geral das dimensões, identifica-se que, somando-se os índices de satisfeito (44,50%) e muito satisfeito (8,22%), obtém-se 52,72% e somando-se os índices muito insatisfeito (14,44%) e insatisfeito (23,94), obtém-se 38,39%. Já a média do índice de indiferença geral fica em 8,89%.

Desta forma, é possível verificar que é predominante a satisfação no trabalho pelos colaboradores da organização, com índice médio de 52,72%, embora os índices de insatisfação apresentaram-se com grande relevância.

## **Conclusão**

A proposta deste estudo foi atingida, através do diagnóstico sobre o nível de satisfação no trabalho dos colaboradores secretários executivos dos departamentos da instituição de ensino, denominada UNIJUÍ – Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, localizada na cidade de Ijuí, estado do Rio Grande do Sul.

Durante o processo de análise dos questionários aplicados foi possível verificar a percepção dos colaboradores sobre satisfação no trabalho, em relação às dimensões: satisfação com os colegas, com salário, com a Chefia, com a natureza do trabalho e ainda, satisfação com as promoções, conforme Siqueira (2008), utilizando a Escala de Satisfação no Trabalho (EST).

Destaca-se que, após análise das médias gerais, sobressai a satisfação dos colaboradores na maioria das dimensões, embora nas dimensões referentes a satisfação com o salário e satisfação com as promoções, o índice maior é de insatisfação, o que leva a verificar que os colaboradores pesquisados não estão contentes com a forma de remuneração em relação ao trabalho desenvolvido na organização e com a maneira adotada pela Instituição na questão de promoções dos colaboradores em seus cargos, considerando a visão de Tamayo (2000) “...a satisfação no trabalho pode ser definida como a correspondência entre o que o empregado espera conseguir no trabalho e o que o trabalho de fato oferece para ele”

Com relação à satisfação com o salário, as variáveis com mais índice de insatisfação foram o salário comparado ao custo de vida e comparado a capacidade profissional. Neste sentido, sugere-se um aprofundamento sobre o significado e entendimento dos trabalhadores sobre remuneração, no sentido de esclarecer o que é percebido pelos mesmos como remuneração, considerando também os benefícios que a empresa oferece. Além disso, esta variável é importante que os trabalhadores apresentem satisfação pois segundo Dutra (2001), “A forma de concretizar a valorização da pessoa pela organização mais importante e mais complexa em termos de gestão é a remuneração”.

A partir desta pesquisa é possível que mais estudos sejam realizados para identificar o que a organização pode fazer para melhorar o nível de satisfação nas dimensões em que foram superiores os índices de insatisfação, bem como avaliar mais detalhadamente o perfil de cada indivíduo, já que características e valores individuais geram diferentes sentimentos e atitudes em relação a satisfação no trabalho.

Sugere-se que a gerência de recursos humanos retome algumas questões com este grupo de colaboradores, a partir deste estudo, a fim de que, através do diálogo e possibilidades de melhorias, os níveis de satisfação possam ser reestabelecidos, o que contribui para o desempenho da instituição.

Ainda, cabe registrar que uma das dificuldades para esta análise é quanto ao perfil do grupo de colaboradores, por ser restrito a 06 pessoas, o que se considera uma amostra muito pequena.

### **Referências bibliográficas**

ALBORNOZ, Suzana. **O que é trabalho**. 5. Ed. São Paulo: Brasiliense, 1992.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: o capital humano das empresas**. 9 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

DAVIS, K. e NEWSTROM, John W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional**. São Paulo: Pioneira TL, 1992.

DRUCKER, Peter F. **Administração de organizações sem fins lucrativos: princípios e práticas**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 1990.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão por Competências: um modelo avançado para gerenciamento de pessoas**. São Paulo : Gente, 2001.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Aurélio – século XXI**. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

GIUGLIANI, E. Etall. **Gestão do Conhecimento no contexto de Organizações Universitárias e Parques Tecnológicos**. XXVI ENEGEP - Fortaleza, CE, Brasil, 9 a 11 de Outubro de 2006

KARLINSKI, R. **Satisfação no Trabalho: um estudo na Indústria de Produtos Alimentícios OK Ltda**. Relatório de Estágio. Ijuí, 2010.

MORIN, E. Os sentidos do trabalho. **Revista de Administração de Empresas – RAE Executivo**. São Paulo: FGV, v.41, n.3, p. 8-19 jul/set., 2001.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. Tradução técnica de Reynaldo Marcondes. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2005.

SIQUEIRA, M. M. M. **Medidas de Comportamento Organizacional** – São Paulo: Artmed, 2008.

SIQUEIRA, M.M.M.; GOMIDE JUNIOR, S. Vínculos dos Individuo com o trabalho e com a Organização. In ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS A.V.B. (Org). **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. São Paulo: Saraiva, 2005.

TEIXEIRA, E.; ZAMBERLAN, L.; RASIA, P. **Pesquisa em Administração**. Ijuí: Editora UNIJUÍ, 2009.

TAMAYO, Álvaro. Prioridades axiológicas e satisfação no trabalho. **RAUSP – Revista de Administração**. São Paulo, abr./jun. 2000, v. 35, n. 2.



## ANEXO A

### ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO PARA APLICAÇÃO AOS COLABORADORES DA UNIJUÍ

Prezado Colega!

Neste semestre, estou desenvolvendo meu Trabalho de Conclusão de Curso na área de Gestão de Pessoas, tendo como tema “**Satisfação no Trabalho**”. Desse modo, venho por meio deste, solicitar sua colaboração no sentido de responder todas as questões do questionário abaixo, com total sinceridade.

Como pode-se perceber, a identidade de cada um não será revelada, pelo contrário, será totalmente preservada pois estes dados são exclusivamente para fins acadêmicos.

Agradeço muito a colaboração de todos para contribuir com meu trabalho.

**Ana Maria Scarton**

**Acadêmica do curso de Pós Graduação em Gestão de Pessoas**

#### **I PARTE: Escala de Satisfação**

Nas frases abaixo, enumere conforme o quadro descrito abaixo, o nível de satisfação de cada assunto abordado. Dentro do parêntese descreva o número de 1 a 5 que melhor demonstre sua opinião:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito

Com relação ao meu trabalho na empresa, sinto-me:

- ( ) Com o espírito de colaboração dos meus colegas.
- ( ) Com a forma com que meu chefe organiza o trabalho do meu setor.
- ( ) Com a oportunidade de ser promovido na empresa.
- ( ) Com o meu salário comparado ao quanto eu trabalho.
- ( ) Com as amizades que meus colegas demonstram à mim.
- ( ) Com o grau de interesse a tarefas que realizo.
- ( ) Com a remuneração comparada a minha capacidade profissional.
- ( ) Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho.
- ( ) Com a maneira como meu chefe proporciona promoções na empresa.
- ( ) Com meu salário comparado ao custo de vida.
- ( ) Com a oportunidade de fazer o trabalho que faço.
- ( ) Com a maneira com que me relaciono com meus colegas de trabalho.
- ( ) Com a quantidade de amigos que tenho entre meus colegas de trabalho.
- ( ) Com o entendimento entre meu chefe e eu.
- ( ) Com meu salário comparado a meus esforços no trabalho.
- ( ) Com a maneira com que meu chefe me trata.
- ( ) Com as tarefas que realizo.
- ( ) Com a confiança que posso ter em meus colegas de trabalho
- ( ) Com o reconhecimento que tenho de meu chefe perante meu trabalho.
- ( ) Com a estrutura que a empresa oferece para a realização do meu trabalho.
- ( ) Com o tempo que tenho de esperar para ser promovido na empresa.
- ( ) Com a possibilidade de dar sugestões/opiniões sobre assuntos de interesse mútuo.
- ( ) Com a responsabilidade que tenho para com os meus compromissos com a empresa.

Fonte: SIQUEIRA, M. M. M. **Medidas de Comportamento Organizacional** – São Paulo: Artmed, 2008.

#### **II – PARTE - Dados de Identificação**

1. Idade:  **18 a 25 anos**  **26 a 31 anos**  **32 a 40 anos**  
 **41 a 48 anos**  **acima de 49 anos**
2. Sexo:  **feminino**  **masculino**
3. Estado civil:  **solteiro**  **casado**  **união estável**  **viúvo**  **separado**
4. Tempo de serviço:  **menos de 1 ano**  **entre 2 e 4 anos**  
 **entre 5 e 8 anos**  **mais de 9 anos**
5. Grau de instrução (escolaridade):
- ensino fundamental incompleto**  **ensino fundamental completo**  
 **ensino médio incompleto**  **ensino médio completo**  
 **ensino superior incompleto**  **ensino superior completo**