

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

## A SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS COLABORADORES DO SAMU NO MUNICÍPIO DE IJUÍ-RS

JADERSON DA SILVA KUHN

Prof<sup>ª</sup>. Orientadora: Maira Fátima Pizolotto

### Resumo

Este artigo visa verificar a satisfação dos colaboradores de uma base do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) no município de Ijuí – RS. Para atingir o objetivo deste trabalho, foi realizada uma pesquisa aplicada, de cunho quantitativo e qualitativo, exploratória e descritiva. A pesquisa foi bibliográfica, de levantamento, de campo e um estudo de caso. Para o levantamento dos dados, foi utilizado um questionário contendo duas partes, uma de caracterização do perfil dos participantes e a outra contendo a escala de satisfação no trabalho, elaborada e validada por Siqueira (1995). A Escala de Satisfação no Trabalho (EST) construída e validada no Brasil está ancorada em uma visão multidisciplinar de satisfação no trabalho e seus itens cobrem as cinco dimensões teóricas do conceito (SIQUEIRA, TAMAYO *et al.*, 2008). Onde se constatou que na média geral os indivíduos pesquisados sentem-se satisfeitos com a natureza do trabalho realizado; Sentem-se indiferentes em relação aos colegas e a chefia e insatisfeitos com salário e promoções. Conclui-se de acordo com os resultados obtidos que os colaboradores estão mais satisfeitos com a natureza do trabalho, com o interesse despertado pelas tarefas e menos satisfeitos com as promoções, sendo o quanto o número de vezes que foi promovido ou a maneira que a empresa realiza as promoções. O levantamento do nível de satisfação no trabalho pode permitir aos gestores a indicação de insatisfação ou satisfação em áreas ou grupos de colaboradores da empresa.

**Palavras-chave:** Gestão de pessoas; Satisfação no trabalho; Organização pública.

### Abstract

This article aims to verify the satisfaction of employees of a base of *serviço de atendimento móvel de urgência* (SAMU) in the city of Ijuí – RS. To achieve the objective of this work, an applied research was conducted, quantitative and qualitative, exploratory and descriptive nature. The research was bibliographical survey, field and a case study. To gather data, a questionnaire was used containing two shares, one of characterizing the profile of participants

and the other containing the scale of job satisfaction, developed and validated by Siqueira (1995). The Scale of Job Satisfaction (SJS-English) (EST-Portuguese) built and validated in Brazil is anchored in a multidisciplinary view of job satisfaction and its items cover the five theoretical dimensions of the concept (SIQUEIRA; TAMAYO et al., 2008). Where it was found that the overall average individuals surveyed say they are satisfied with the nature of the work. Feel indifferent towards colleagues and the leadership and dissatisfied with pay and promotions. It is concluded according to the results that employees are more satisfied with the nature of work, with the interest aroused by tasks and less satisfied with promotions, as being the number of times he or she was promoted or the way the company conducts deals. Lifting the level of job satisfaction may allow managers an indication of dissatisfaction or satisfaction in areas or groups of company employees.

**Keywords:** People management, Job satisfaction, Public organization.

## **Introdução**

O mundo está mudando com uma rapidez incrível. A mudança sempre existiu na história da humanidade, mas não com o volume, rapidez e impacto com que ocorre hoje. Vários fatores contribuem para isso. As mudanças econômicas, tecnológicas, sociais, culturais, legais, políticas, demográficas e ecológicas que atuam de maneira conjugada e sistêmica, em um campo dinâmico de forças produz resultados inimagináveis, trazendo imprevisibilidade e incerteza para as organizações.

Dentro desse contexto, uma das áreas empresariais que mais sofre mudanças é a área de recursos humanos (RH). As mudanças são tantas e tamanhas que até o nome da área está mudando. Em muitas organizações, a denominação de recursos humanos (ARH) está sendo substituída por termos como gestão de talentos humanos, gestão de parceiros ou de colaboradores, gestão do capital humano, administração do capital intelectual e até gestão de pessoas ou gestão com pessoas (CHIAVENATO, 2004).

Neste sentido, este estudo torna-se importante e justifica-se por mediar conhecimento a respeito do reflexo da satisfação dos colaboradores no desenvolvimento das suas atividades, possibilita ao gestor de pessoas analisar a satisfação dos colaboradores, relacionadas à valorização de pessoas, remuneração e recompensas, auxiliando o gestor na tomada de decisão, permite a análise dos pontos de insatisfação e sua possível correção, em

busca de uma plena satisfação por parte dos colaboradores e empresa.

Segundo Davis e Newstrom (2004) os levantamentos de satisfação no trabalho podem produzir indicativos positivos, negativos ou neutros. Caso sejam devidamente planejados e gerenciados, frequentemente irão acarretar uma série de vantagens importantes. Uma das vantagens dos levantamentos é que fornecem à administração um indicador dos níveis globais de satisfação dentro da empresa. Tais levantamentos indicam também áreas específicas de satisfação ou insatisfação, ou então grupos particulares de funcionários com problemas. Em outras palavras, essas pesquisas revelam como os empregados se sentem com relação a seus cargos, em quais partes de seus cargos estes sentimentos estão centralizados, quais departamentos acham-se particularmente afetados e sentimentos de quem estão envolvidos.

O objetivo geral desta pesquisa foi diagnosticar a satisfação no trabalho dos colaboradores do serviço de atendimento móvel de urgência no município de Ijuí-RS.

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

## **1 Referencial Teórico**

### **1.1 Gestão de Pessoas**

A forma de gerir pessoas pelas organizações vem passando por profundas transformações. Atualmente há um grande esforço em repensar o papel das pessoas e das organizações nas relações de trabalho (DUTRA, 2008).

“O contexto em que se situa a gestão de pessoas é representado pelas organizações e pelas pessoas. Sem organização e sem pessoas não haveria gestão de pessoas” (CHIAVENATO, 2004, p. 5).

A expressão gestão de pessoas visa substituir administração de recursos humanos, que, ainda mais, é a mais comum entre todas as expressões utilizadas nos tempos atuais para designar os modos de lidar com as pessoas nas organizações (GIL, 2008).

De acordo com Dutra (2008) historicamente, as pessoas vêm sendo encaradas pela organização como insumo, ou seja, como um recurso a ser administrado. Apesar das grandes

transformações na organização da produção, os conceitos sobre gestão de pessoas e suas transformações em práticas gerenciais têm ainda como principal fio condutor o controle sobre as pessoas. Em contraponto, as empresas vêm sofrendo grande pressão do contexto externo, que as força a uma revisão na forma de gerir pessoas.

A Gestão de Pessoas é uma área muito sensível à mentalidade que predomina nas organizações. Ela é contingencial e situacional, pois depende de vários aspectos, como a cultura que existe em cada organização, da estrutura organizacional adotada, das características do contexto ambiental, do negócio da organização, da tecnologia utilizada, dos processos internos e de uma infinidade de outras variáveis importantes (CHIAVENATO, 2004, p.7).

Dutra (2008, p.17) caracteriza 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”.

A expressão gestão de pessoas ainda é muito recente para caracterizar uma nova profissão. A rigor, refere-se muito mais a um propósito do que a um cargo ou função exercido no âmbito das organizações, até mesmo porque poucas são as empresas que mantêm uma diretoria ou um departamento de gestão de pessoas (GIL, 2008).

A pessoa tem papel importante na gestão de pessoas. Se pensássemos a pessoas com consciência de um projeto profissional e, portanto, mais exigente em sua relação com a organização e com seu trabalho, a gestão de pessoas deveria atender às expectativas e necessidades das pessoas para fazer sentido. Desse modo, caso as políticas e práticas de gestão estabelecidas pela empresa não agreguem valor para as pessoas, não terão efetividade no tempo (DUTRA, 2008).

Tratar pessoas como recursos organizacionais é um desperdício de talentos e de massa encefálica produtiva. Assim, hoje se fala em gestão de pessoas e não mais em recursos humanos, exatamente para proporcionar essa nova visão das pessoas – não mais como meros funcionários remunerados em função do tempo disponibilizado para a organização – mas como parceiros e colaboradores do negócio da empresa (CHIAVENATO, 2004).

Conforme Gil (2008), gestão de pessoas é a função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais. Constitui, a rigor, uma evolução das áreas designadas no passado como administração de pessoal, relações industriais e administração de recursos humanos.

Alguns autores adeptos da gestão de pessoas procuram designar as pessoas que

trabalham nas organizações, não mais como empregados ou funcionários, mas como cooperadores ou parceiros (GIL, 2008).

Segundo Chiavenato (2004) a gestão de pessoas tem sido a responsável pela excelência de organizações bem-sucedidas e pelo aporte de capital intelectual que simboliza, mais do que tudo, a importância do fator humano em plena era da informação.

De acordo com Gil (2008) a gestão de pessoas abrange amplo leque de atividades, como recrutamento de pessoal, descrição de cargos, treinamento e desenvolvimento, avaliação de desempenho etc. Para facilidade de classificação, essas atividades podem ser agrupadas em certo número de categorias amplas, muitas vezes designadas como sistemas.

## **1.2 Satisfação no Trabalho**

O tema satisfação no trabalho tem crescido em importância nas pesquisas organizacionais, várias são as abordagens de pesquisa, mostrando o quanto é necessário para uma gestão eficaz e inteligente compreender e avaliar suas condições de trabalho. O comprometimento organizacional e a satisfação do indivíduo com trabalho são altamente positivos, quer para o indivíduo, quer para a organização (FREIRE, 1999).

Alguns administradores apega-se a um velho mito - aquele que afirma que elevada satisfação sempre leva ao elevado desempenho do empregado; entretanto, este pressuposto não é correto. Empregados satisfeitos, na realidade, podem apresentar alto, médio ou baixo padrão de desempenho e manterão a tendência de continuar apresentando o padrão de desempenho que anteriormente trouxe a eles satisfação. A relação-desempenho é muito mais complexa do que simplesmente presumir que “satisfação leva ao desempenho” (DAVIS; NEWSTROM, 2004).

De acordo com Robbins, Judge e Sobral (2010) nossa definição de satisfação com o trabalho — um sentimento positivo resultante de uma avaliação de suas características — é claramente ampla. Ainda assim, tal amplitude conceitual é apropriada.

Segundo Davis e Newstrom (2004) quando os empregados estão insatisfeitos em seus cargos e tais sentimentos são fortes e persistentes, torna-se necessário compreender que impacto isto pode ter em seus comportamentos subsequentes. De modo mais específico, a preocupação é determinar se o empregado insatisfeito irá mais provavelmente faltar ou chegar tarde, ou então reduzir os níveis de produtividade, cometer furtos ou demitir-se da organização. Um grande número de estudos enfoca estas questões.

O trabalho de uma pessoa é mais do que organizar papéis, programar um computador, atender clientes ou dirigir um caminhão. O trabalho requer a convivência com colegas e superiores, a obediência às regras e políticas organizacionais, o alcance de padrões de desempenho, a aceitação de condições de trabalho geralmente abaixo do ideal e outras coisas do gênero (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

Robbins (2005) define a satisfação com o trabalho como a atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que realiza. Esta definição é, obviamente, muito ampla — ainda que seja inerente ao conceito.

Parece lógico pressupor que a satisfação no trabalho pode ser o principal fator determinante do comportamento de cidadania organizacional. Funcionários satisfeitos parecem mais propensos a falar bem da organização, a ajudar os colegas e a ultrapassar as expectativas em relação ao seu trabalho. Além disso, funcionários satisfeitos podem estar mais dispostos a ir além de suas atribuições regulares porque querem retribuir suas experiências positivas (ROBBINS, 2005).

Acreditando na existência de uma relação de troca social entre ele a organização, especialmente quando percebe que ela se preocupa e promove o seu bem-estar (percepção do suporte), mostra-se retributiva às suas contribuições (percepção de reciprocidade) e ele ainda consegue avaliar perdas e custos associados ao rompimento das relações de trabalho que mantêm com a empresa (comprometimento calculativo), o trabalhador cria vínculos afetivos positivos com o trabalho (satisfação e envolvimento) e, ao mesmo tempo, desenvolve afetos positivos com a organização (comportamento afetivo) (SIQUEIRA, 2003).

De acordo com Robbins (2005) um importante redutor da relação entre satisfação e rotatividade é o nível de desempenho do trabalhador. Mais especificamente, o nível de satisfação é menos importante para prever a rotatividade de trabalhador com desempenho superior.

Conforme Siqueira (2003), os resultados de seu estudo revelaram claramente a supremacia do elo afetivo com a organização sobre aqueles que ligam o indivíduo ao seu trabalho atual (satisfação e envolvimento). Ressalta que devido à supremacia de percepção de suporte como antecedente de satisfação e envolvimento, considera-se que novamente as crenças acerca do comprometimento da organização com seus empregados, leva-os a se envolverem e a se sentirem satisfeitos com o trabalho que realizam, permitindo que atos até

anônimos de proteção ao sistema ou de autotreinamento sejam espontaneamente emitidos.

A satisfação também está negativamente relacionada com a rotatividade, mas esta correlação é mais forte do que aquela encontrada com o absenteísmo. Aqui também existem outros fatores de influência, como as condições do mercado, as expectativas quanto às oportunidades no emprego e o tempo de casa, que são limitadores importantes na decisão de deixar o emprego (ROBBINS, 2005).

Conforme o estudo realizado por Siqueira (2003) as evidências oferecidas, no que se refere à participação de percepção de suporte e comprometimento organizacional afetivo, permitem entender que o processo psicológico de troca social entre empregado e organização estaria largamente assentado no compromisso mútuo que se estabelece entre as duas partes envolvidas nesta permuta: o trabalhador e a organização. Estas noções sinalizam que primeiro a organização deve ser percebida como comprometida com os seus empregados para que, em seguida, eles (os empregados) se comprometam afetivamente com a organização e a ela ofereçam determinados gestos de cidadania organizacional.

Funcionários satisfeitos parecem mais propensos a falar bem da organização, a ajudar os colegas e a ultrapassar as expectativas em relação ao seu trabalho. Além disso, funcionários satisfeitos podem estar mais dispostos a ir além de suas atribuições regulares porque querem retribuir suas experiências positivas (ROBBINS, 2005).

De acordo com Robbins (2005) as evidências indicam que funcionários satisfeitos aumentam a satisfação e a lealdade dos clientes. Isso acontece porque a retenção ou perda de clientes nas empresas de serviços dependem muito da maneira como eles são tratados pelo pessoal de linha de frente.

O salário geralmente se torna objetivo de discussão quando as pessoas falam sobre satisfação no trabalho. Para as pessoas pobres ou que vivem em países pobres, o salário tem, de fato, correlação com a satisfação no trabalho e com a felicidade de maneira geral. Mas, uma vez que o indivíduo alcança um nível superior de qualidade de vida, a relação entre salário e satisfação com o trabalho virtualmente desaparece (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

Se as recompensas forem consideradas justas e quitativas, então um aumento na satisfação se processa, uma vez que os empregados sentem que estão recebendo recompensas em função de seus desempenhos. Por outro lado, caso as recompensas sejam percebidas como inadequadas para um dado nível de desempenho individual, a insatisfação

tende a se manifestar. Em ambos os casos o nível de satisfação de uma pessoa conduz tanto à maior como à menor identificação, que, por sua vez, afeta o esforço e, eventualmente, o desempenho novamente. O resultado é a contínua formação de um círculo, ligando desempenho, satisfação e desempenho. A implicação para a administração é a de que esta deve devotar seus esforços para ajudar o desempenho dos empregados, fato que provavelmente irá gerar satisfação como subproduto (DAVIS; NEWSTROM, 2004).

A valorização de pessoas é concretizada com as recompensas recebidas pelas pessoas como contrapartida de seu trabalho para a organização. Essas recompensas podem ser entendidas como o atendimento das expectativas e necessidades das pessoas, tais como: econômicas, crescimento pessoal e profissional, segurança, projeção social, reconhecimento, possibilidade de expressar-se por seu trabalho (DUTRA, 2008).

## **2 Procedimentos Metodológicos**

### **2.1 Classificação da Pesquisa**

A presente pesquisa é classificada de acordo com Teixeira, Zamberlan e Rasia (2009), quanto à natureza, quanto à abordagem, quanto aos objetivos e quanto aos procedimentos técnicos.

Quanto à natureza é considerada uma pesquisa aplicada, pois visa a gerar conhecimento para aplicação prática na resolução de problemas específicos da realidade.

Quanto à abordagem é de cunho quantitativo e qualitativo. Quantitativa uma vez que traduzem em números as opiniões e informações, que depois de traduzidos são classificados e analisados. Qualitativa, pois existe vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números, sendo então, analisados os resultados qualitativamente a luz do referencial teórico construído.

Quanto aos objetivos a pesquisa é exploratória e descritiva. Exploratória por proporcionar maior familiaridade com o assunto, e uma maior compreensão sobre o tema de pesquisa, e descritiva, por estudar as características de um grupo, estabelecendo relações entre variáveis.

Quanto aos procedimentos técnicos foi uma pesquisa bibliográfica, de levantamento, de campo e estudo de caso. A pesquisa bibliográfica tem como base um material já elaborado, publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas e que serviram para a construção do referencial teórico.



Segundo Teixeira, Zamberlan e Rasia (2009) a pesquisa de levantamento caracteriza-se pela interrogação direta das pessoas das quais se deseja conhecer o comportamento, neste caso foram solicitadas informações a um grupo de pessoas sobre o tema em questão e foi realizada uma análise quantitativa e qualitativa dessas informações.

A pesquisa de campo foi realizada no local da ocorrência dos fenômenos, no caso a base do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência no município de Ijuí-RS. Os autores definem estudo de caso como a análise de uma situação- problema, a partir da qual são avaliadas e sugeridas as melhores soluções (TEIXEIRA; ZAMBERLAN; RASIA, 2009).

Desta forma devemos levar em consideração que os resultados obtidos a partir desse estudo de caso se limitam a organização em questão e não refletem a situação de todas as bases do SAMU.

## 2.2 Sujeitos da Pesquisa

A pesquisa foi realizada na base do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) localizada no município de Ijuí-RS. Participaram da pesquisa 12 funcionários, sendo destes, 3 enfermeiros, 3 técnicos em enfermagem e 6 socorristas/condutores de veículos de emergência. A escolha dessa base do SAMU para a realização da pesquisa foi pela viabilidade de acesso aos respondentes e pelo interesse da coordenadora da equipe pela pesquisa.

Segue quadro 1 para melhor visualização dos resultados:

Quadro 1: Perfil dos Participantes

<b>Gênero</b>	Feminino	<b>58%</b>
	Masculino	42%
<b>Faixa Etária</b>	Até 35 anos	<b>75%</b>
	De 35 a 44 anos	16,67%
	Com 45 anos ou mais	8,33%
<b>Escolaridade</b>	Ensino Médio	16,67%
	Superior Incompleto	<b>41,67%</b>
	Pós-Graduação	<b>41,67%</b>
<b>Tempo de Serviço</b>	Até 5 anos	<b>58,33%</b>
	De 5 a 10 anos	8,33%
	Mais de 10 anos	16,67%
	Não responderam	16,67%

O quadro acima em relação ao perfil dos participantes evidencia a predominância do gênero feminino, 58%; quanto à faixa etária, 75% da amostra são relativamente jovens, com idade até 35 anos; em relação à escolaridade, 41,67% possuem ensino superior incompleto,

assim como 41,67% possuem pós-graduação; e, por fim, em relação ao tempo de serviço na organização, 58,33% da amostra está na faixa de até 5 anos.

### **2.3 Coleta e Análise dos Dados**

A coleta de dados foi realizada no mês de dezembro de 2013. Inicialmente foi feito contato com a coordenação da equipe pelo pesquisador a fim de autorizar a participação de seus funcionários no estudo, foi esclarecido sobre o objetivo da pesquisa. Posteriormente foi agendada a data e estipulado o horário para a aplicação da pesquisa.

Antes da distribuição dos questionários, foi comunicado aos participantes que se tratava de uma pesquisa acadêmica, que suas identidades não seriam reveladas e que suas participações deveriam ser voluntárias. Os questionários foram respondidos e entregues em seguida ao pesquisador.

Para o levantamento dos dados, foi utilizado um questionário contendo duas partes, uma de caracterização do perfil dos participantes e a outra contendo a escala de satisfação no trabalho EST, validada por Siqueira (1995).

A primeira parte do questionário consistiu na identificação do perfil dos participantes por meio dos seguintes itens: gênero, idade, escolaridade e tempo na empresa. A segunda parte do questionário consistiu na EST - Escala de Satisfação no Trabalho - que possui em sua versão completa 25 expressões relativas a remuneração, recompensas, coordenação, relação com os colegas, promoções, natureza dos trabalhos realizados e valorização do colaborador pela organização. O participante da pesquisa deveria indicar em uma escala tipo *Likert* de sete pontos a intensidade com que se sente satisfeito ou insatisfeito em relação às expressões, sendo os valores correspondentes a: 1 - totalmente insatisfeito; 2 - muito insatisfeito; 3 - insatisfeito; 4 - indiferente; 5 - satisfeito; 6 - muito satisfeito; 7 - totalmente satisfeito.

Os dados obtidos a partir dos questionários foram tabulados através do *software Excel* a partir do qual se realizaram as análises estatísticas. A análise dos resultados desta pesquisa tem como base a autora Siqueira (1995). Segundo a autora, para a interpretação dos resultados obtidos pela EST deve-se considerar que quanto maior o valor do escore médio, mais forte é o sentimento de satisfação com o trabalho. Os valores que estão entre 1 e 3,9 indicam insatisfação com o trabalho. Os valores entre 4 e 4,9 sugerem indiferença por parte do funcionário em relação ao seu trabalho, ou seja, nem satisfeitos, nem insatisfeitos.

Valores entre 5 e 7 sinalizam que o funcionário sente-se satisfeito com o trabalho. Além dessas análises também foram feitos os cruzamento de dados das variáveis (gênero, idade, escolaridade e tempo de serviço) através do *software Excel*.

### **3 Apresentação e Análise dos resultados**

#### **3.1 Caracterização do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU**

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, iniciou suas atividades no município de Ijuí-RS no ano de 2009 e encontra-se localizado no centro da cidade. Atualmente é administrada pela prefeitura do município de Ijuí, tendo como responsável técnica e coordenadora uma enfermeira, conta ainda com mais 12 colaboradores, todos servidores do município de Ijuí-RS. Tem como principal atividade o atendimento de urgência, socorro e resgate a qualquer cidadão que necessite de seus serviços, dentro de sua área de abrangência.

#### **3.2 A Satisfação no Trabalho no SAMU**

Apresentam-se agora os resultados do estudo realizado com referência a satisfação no trabalho no SAMU no município de Ijuí-RS, obtidos a partir da Escala de Satisfação no Trabalho – EST, validada por (SIQUEIRA, 1995).

##### **3.2.1 Escala de Satisfação no Trabalho – EST**

Como foi visto anteriormente a satisfação no trabalho pode ser determinante na tomada de decisões e no reflexo das atitudes de um indivíduo ou de um grupo de pessoas, interferindo diretamente no ambiente de trabalho destes. A EST busca saber o quanto os funcionários estão satisfeitos no trabalho.

Os resultados obtidos correspondem a um escore médio geral de 4,3 que segundo Siqueira (1995) valores entre 4 e 4,9 sugerem indiferença por parte do funcionário em relação ao seu trabalho, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito.

O que nos mostra que os funcionários dessa empresa estão em dúvida em relação à satisfação no trabalho. Quando os empregados sentem-se insatisfeitos em seus cargos e estes sentimentos são fortes e persistentes conforme destacam os autores Davis e Newstron (2004), torna-se necessário compreender que impacto isto pode ter em seus comportamentos subsequentes.

A validação da Escala de Satisfação no Trabalho, feita por Siqueira (1995), mostrou que os itens agruparam-se em cinco fatores, todos com bons níveis de confiabilidade (*Alpha de Cronbach*), conforme descrito a seguir:

No que se refere ao fator satisfação com os colegas, define o contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas. Neste item, o escore médio geral foi de 4,7, o que sugere indiferença dos colaboradores, possivelmente devido ao período de transição de parte dos funcionários da equipe, no qual alguns estavam deixando o serviço e outros iniciando.

Quanto ao fator satisfação com o salário, tem sua definição como o contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho. O escore médio geral foi de 3,8, o que demonstra insatisfação dos funcionários, o que leva a pensar que alguns colaboradores acreditam que deviam receber um valor maior como salário associado a sua capacidade profissional (visto que o empregador é um órgão público e não há remuneração por desempenho, isso faz com que alguns funcionários sintam-se desvalorizados). Ainda, há aqueles que comparam o que recebem como salário com o custo de vida atual e acreditam que se recebessem um valor maior desfrutariam de uma melhor qualidade de vida.

O fator satisfação com a chefia é definido quanto ao contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles. Considerando que havia certo receio em expor suas opiniões sobre a chefia, acreditasse que nem todos responderam o que realmente sentiam, a grande maioria tinha dúvidas se a chefe teria acesso aos questionários e que após sofressem algum tipo de retaliação. Este item ficou com um escore médio geral de 4,7, o que indica indiferença, ou seja, os funcionários não se sentem satisfeitos, nem insatisfeitos.

A definição do fator satisfação com a natureza do trabalho se dá quanto ao contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de elas absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas. Conforme relato dos funcionários a preparação dos mesmos é para atendimentos de alta complexidade e por se tratar de uma cidade do interior, muitas vezes passam dias sem esse tipo de ocorrência ou em atendimentos de baixa complexidade, o que de certa forma desmotiva-os, diminuindo o interesse pelas tarefas.

Assim, o escore médio geral desse item resultou em 4,9, o que sugere indiferença por parte dos colaboradores em relação à natureza do seu trabalho.

E por fim, a satisfação com as promoções é definida por Siqueira (1995) como o contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira de a empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção. Nesse fator, o escore médio geral foi de 3,2, o que representa insatisfação dos colaboradores. A maneira como é realizada as promoções na organização gera muitas discordâncias e reclamações, pois, a chefia do setor aplica notas de conceito para os funcionários, assim, muitos se sentem prejudicados e alegam o favorecimento de outros. O tempo entre as possíveis promoções também gera reclamações, a maioria alega que deveriam ocorrer promoções em menor tempo, atualmente as promoções ocorrem a cada cinco anos.

Segue abaixo o quadro 2 que mostra os percentuais de satisfação em cada um dos cinco fatores.

Quadro 2: Escore médio geral dos cinco fatores que compõe a EST e o percentual de satisfação dos trabalhadores.

FATORES	ESCORE MÉDIO	PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO
Satisfação com os colegas	4,7	67%
Satisfação com o salário	3,8	54%
Satisfação com a chefia	4,7	67%
Satisfação com a natureza do trabalho	4,9	70%
Satisfação com as promoções	3,2	46%

Conforme pode ser visto no quadro 3, os escores mais altos são percebidos nos trabalhadores do sexo masculino (4,4), com idade acima dos 53 anos (5,1), com ensino médio (4,5) e os que tem um tempo de serviço entre 5 e 10 anos na empresa (5,1), escores estes, que mostram indiferença e satisfação no trabalho.

Quadro 3: Escore médio das variáveis sexo, idade, escolaridade e tempo de serviço versus EST.

GÊNERO		IDADE		ESCOLARIDADE		TEMPO DE SERVIÇO	
Feminino	4,3	Até 35 anos	4,2	Ensino Médio	4,5	Até 5 anos	4,4
		De 35 a 44 anos	4,0	Superior Incompleto	4,3	Entre 5 e 10 anos	5,1
Masculino	4,4	Com 53 anos ou mais	5,1	Pós-Graduação	4,1	Com 10 anos ou mais	3,6

Diante dos dados apresentados podemos observar que quase na sua totalidade os escores médios permanecem nos índices que revelam a indiferença dos colaboradores quanto à satisfação no trabalho. Ainda, o grupo formado por mulheres com idade entre 35 e 44 anos, com ensino superior incompleto e com mais de 10 anos na empresa, concentram o maior índice de insatisfação com o trabalho.

Os resultados obtidos são considerados baixos, e sugerem que os funcionários não se sentem satisfeitos no trabalho.

Em seu estudo Robbins (2005) destaca que funcionários satisfeitos parecem mais propensos a falar bem da organização, a ajudar os colegas e a ultrapassar as expectativas em relação ao seu trabalho. Por isso, a necessidade de uma atenção maior por parte dos gestores a estes dados, para que se possam elevar estes índices de satisfação em todos os fatores.

Além disso, funcionários satisfeitos podem estar mais dispostos a ir além de suas atribuições regulares porque querem retribuir suas experiências positivas (ROBBINS, 2005).

## **Conclusão**

O propósito deste estudo foi verificar o nível de satisfação no trabalho em uma base do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) no município de Ijuí – RS.

Dentre os resultados procedidos a partir deste estudo pôde-se verificar que os colaboradores sentem-se mais satisfeitos respectivamente com: a natureza dos trabalhos realizados, com o relacionamento mantido com os colegas, com a capacidade profissional e organização da chefia, com o que recebe como salário e com a quantia e forma de promoções realizada pela empresa.

Quanto ao gênero o masculino é o que apresentou os maiores escores quanto a satisfação com as promoções no trabalho, satisfação com colegas e com a chefia, assim como na satisfação com a natureza do trabalho e o feminino apresentou o maior escore apenas em relação à satisfação com o salário.

Quanto à idade, os funcionários com maior idade, acima dos 53 anos apresentaram os maiores escores em relação a todos os cinco itens (satisfação com as promoções, com a chefia, com os colegas, com salário e com a natureza do trabalho). Os funcionários entre 26 e 35 anos apresentaram os menores escores em quatro dos cinco itens (satisfação com as promoções, com a chefia, com salário e com a natureza do trabalho).

No que se refere à escolaridade, os funcionários com ensino médio obtiveram o maior

escore em relação à satisfação com as promoções, com os colegas e com a chefia. Os trabalhadores com superior incompleto possuem o maior escore em relação à satisfação com a natureza do trabalho e os funcionários com pós-graduação tiveram o maior escore no que diz respeito à satisfação com o salário.

Em relação ao tempo de serviço, os funcionários com até cinco anos na empresa obtiveram o maior escore apenas na satisfação com o salário. Os funcionários com cinco anos até 10 anos apresentam os maiores escores na satisfação com os colegas, com a chefia e em relação às promoções e os funcionários com mais de 10 anos obtiveram maior escore quanto à satisfação da natureza do trabalho.

Analisando os resultados desta pesquisa percebe-se a necessidade da realização de uma pesquisa de clima organizacional e/ou comportamento organizacional para verificar quais são os pontos frágeis do relacionamento entre a empresa e os seus funcionários e entre os próprios colegas, buscando desta forma, minimizar os pontos negativos e encontrar ferramentas para elevar o nível de satisfação dos colaboradores, pois se sabe da importância desse aspecto para o bom andamento do ambiente de trabalho. Além disso, o trabalho realizado por estes profissionais é de extrema importância para a sociedade. A coesão da equipe e o bom relacionamento entre os colegas e com a chefia devem ser tratados pela mesma com bastante atenção, visando à eficiência e eficácia dos atendimentos realizados e por fim o aumento da satisfação de todos os envolvidos com esta organização.

Para finalizar, julga-se ter atingidos os objetivos propostos e presume-se ter contribuído para estimular novas pesquisas sobre o tema. Também, sugere-se como forma de melhorar os índices de satisfação, a realização de encontros regulares entre os colaboradores e a chefia para que possam discutir os pontos fracos do relacionamento entre a equipe, assim como a realização de palestras de motivação e relacionamento interpessoal com o intuito de elevar o espírito de união e camaradagem da equipe. Transmitir formalmente ao setor responsável à insatisfação quanto às promoções e se possível mediar um diálogo em torno de mudanças que elevem a satisfação dos funcionários nesse ponto.

## Referências Bibliográficas

- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- DAVIS, Keith; NEWSTRON, John W. **Comportamento humano no trabalho**. São Paulo: Thomson, 2004.
- DUTRA, Joel Souza. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2008.
- FREIRE, J.R.S. **Comprometimento organizacional e satisfação no trabalho: Uma análise da gestão de recursos humanos**. Tese de Doutorado. Universidade de Brasília, 1999.
- GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2008.
- ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**, 11 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
- ROBBINS, Stephen P, JUDGE; Timothy A; SOBRAL, Filipe. **Comportamento Organizacional**, [tradução Rita de Cássia Gomes]. 14. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.
- SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Antecedentes de Comportamentos de Cidadania Organizacional: a análise de um modelo pós-cognitivo**. Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, 1995.
- SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Proposição e Análise de um Modelo para Comportamento de Cidadania Organizacional**. Curitiba: ANPAD, 2003.
- SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; TAMAYO, Álvaro [et al.]. **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.
- TEIXEIRA, Enise B, ZAMBERLAN, Luciano, RASIA, Pedro C. **Pesquisa em Administração**. Ijuí/RS: Editora Unijuí, 2009.



## ANEXO A

Caro colaborador, leia atentamente as questões abaixo e responda com sinceridade, não existem respostas certas ou erradas. As respostas serão mantidas no anonimato e só serão utilizadas para fins acadêmicos. Desde já agradeço a sua colaboração.

### DADOS PESSOAIS:

SEXO: ( ) Feminino ( ) Masculino

IDADE: \_\_\_\_\_ anos

ESCOLARIDADE: ( ) Ensino Fundamental ( ) Ensino Médio ( ) Superior Incompleto  
( ) Superior Completo ( ) Pós-Graduação

TEMPO DE SERVIÇO NA EMPRESA: \_\_\_\_\_

### Escala de satisfação no trabalho – EST

As frases abaixo falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual. **Indique o quanto você se sente satisfeito ou insatisfeito com cada um deles.** Dê suas respostas anotando, nos parênteses que antecedem cada frase, aquele número (de 1 a 7) que melhor representa sua resposta.

1 = Totalmente insatisfeito

2 = Muito insatisfeito

3 = Insatisfeito

4 = Indiferente

5 = Satisfeito

6 = Muito satisfeito

7 = Totalmente satisfeito

#### No meu trabalho atual sinto-me...

- ( ) Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.®
- ( ) Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.
- ( ) Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa. ®
- ( ) Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.
- ( ) Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.®
- ( ) Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.®
- ( ) Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.®
- ( ) Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.®
- ( ) Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho.
- ( ) Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.®
- ( ) Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.®
- ( ) Com o meu salário comparado ao custo de vida.
- ( ) Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.
- ( ) Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho.
- ( ) Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês.
- ( ) Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.®
- ( ) Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.
- ( ) Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.
- ( ) Com o entendimento entre eu e meu chefe.®
- ( ) Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa.
- ( ) Com o meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.®
- ( ) Com a maneira como meu chefe me trata. ®
- ( ) Com a variedade de tarefas que realizo.®
- ( ) Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho. ®
- ( ) Com a capacidade profissional do meu chefe. ®

Fonte: Siqueira, 1995.