



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA E CONTABILIDADE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

JOSÉ HUMBERTO BORGES ARAÚJO FILHO

**NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS FUNCIONÁRIOS DA ÁREA DE
PRODUÇÃO EM UMA METALÚRGICA**

FORTALEZA

2020

JOSÉ HUMBERTO BORGES ARAÚJO FILHO

NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS FUNCIONÁRIOS DA ÁREA DE
PRODUÇÃO EM UMA METALÚRGICA

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Administração do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Bruno Chaves Correia Lima.

FORTALEZA

2020

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

F498n Filho, José Humberto Borges Araújo.

Nível de satisfação no trabalho dos funcionários da área de produção de uma metalúrgica / José Humberto Borges Araújo Filho. – 2020.

57 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Administração, Fortaleza, 2020.

Orientação: Prof. Dr. Bruno Chaves Correia Lima.

1. Satisfação no trabalho. 2. Indústria metalúrgica cearense. 3. Escala de Satisfação no Trabalho (EST). I. Título.

CDD 658

JOSÉ HUMBERTO BORGES ARAÚJO FILHO

NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS FUNCIONÁRIOS DA ÁREA DE
PRODUÇÃO EM UMA METALÚRGICA

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Administração do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Aprovado em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Bruno Chaves Correia Lima (Orientador)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof^a. Dra. Elaine Freitas de Sousa
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof^a. Dra. Tereza Cristina Batista de Lima
Universidade Federal do Ceará (UFC)

À família que nunca desistiu ou duvidou do meu potencial.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à minha mãe, meu pai e minha irmã, por todo suporte, tanto ao longo da vida, como neste caso também ao longo da minha jornada acadêmica. Sei que a conclusão deste trabalho representa para todos nós uma conquista, abrindo novas possibilidades para vida – em forma de desafios, novas experiências, escolhas e responsabilidades.

Agradeço também aos meus antigos colegas da Inova Empresa Júnior da FEAAC. Embora toda experiência vivida continue existindo em nossos corações como uma história a ser contatada ou guardada, sinto que minha história com a Inova merece ser mencionada várias vezes, por conta de todo impacto que a mesma teve na minha vida pessoal, profissional e acadêmica.

Também agradeço aos professores, colegas de sala de aula e coordenadores do curso de Administração da Universidade Federal do Ceará. Todas pessoas fizeram parte da minha trajetória durante a graduação tiveram influência sim na minha percepção de vida. Muitas vezes não valorizamos os “bom dia” e “boa noite” que recebemos; o fato de termos uma sala cheia de pessoas tão diferentes, mas tão parecidas com você; o fato de termos profissionais capacitados disponíveis para nos tirar dúvidas e dar suporte aos nossos estudos. Somente ao refletir sobre minhas escolhas é que notei o quão raro e precioso cada momento desses serão daqui pra frente, no caminho e sentido que escolhi percorrer.

Por fim, agradeço aos meus amigos, sejam estes feitos antes ou depois da faculdade. Dizem que as pessoas não são ilhas, que vivem à deriva na solidão incerta. E eu acredito que não deveríamos ser. Eu reconheço a importância que os momentos de felicidade e compaixão trouxeram a mim, e o quanto certos amigos me fizeram refletir sobre o sentido da vida, sobre o caminho que me responsabilizo em andar, e com a valorização do meu eu interior. Realmente agradeço por minha vida ter sentido, e por essa etapa ser concluída. Obrigado a todos.

“Bom mesmo é ir à luta com determinação, abraçar a vida com paixão, perder com classe e vencer com ousadia, pois o triunfo pertence a quem se atreve... A vida é muita para ser insignificante”.

(Charles Chaplin)

RESUMO

Esta pesquisa identificou o nível de satisfação no trabalho dos colaboradores que atuam em uma indústria metalúrgica cearense, tendo como referência a Escala de Satisfação no Trabalho (EST), de Siqueira (2008). Classifica-se a abordagem da pesquisa como quantitativa e o tipo de pesquisa descritiva, utilizando-se como amostra 96 empregados do setor de produção de uma metalúrgica cearense. A coleta de dados se deu por meio de um questionário com 25 questões, o mesmo contendo cinco dimensões de satisfação no trabalho: com o relacionamento com os colegas, com a natureza do trabalho, com a chefia, com o salário e com as promoções. Em termos de resultados, o nível geral de satisfação dos funcionários da empresa é elevado. Analisando o nível de satisfação por dimensão, observou-se que a satisfação com a chefia apresentou a maior média entre os cinco fatores pesquisados, enquanto a satisfação com o salário apresentou o menor escore. Contudo, todas as cinco dimensões foram apontadas com um nível significativo de 'satisfação' entre os colaboradores da área de produção.

Palavras-chave: Satisfação no trabalho; Indústria metalúrgica cearense; Escala de Satisfação no Trabalho (EST).

ABSTRACT

This research analyzed the level of job satisfaction of employees who work in a metallurgical industry in Ceará, having as reference the Scale of Job Satisfaction (EST), by Siqueira (2008). The research approach is classified as quantitative and the type of descriptive research, using as sample 96 employees from the production sector of a metallurgical company in Ceará. Data collection took place through a questionnaire with 25 questions, the same containing five dimensions of job satisfaction: with the relationship with colleagues, with the nature of the work, with the boss, with the salary and with the promotions. In terms of results, the general level of satisfaction of the company's employees is high. Analyzing the level of satisfaction by dimension, there is that of job satisfaction, it was observed that satisfaction with the boss had the highest average among the five factors surveyed, while satisfaction with the salary had the lowest score. However, all five dimensions were identified with a significant level of 'satisfaction' among employees in the production area.

Keywords: Job satisfaction; Metallurgical industry in Ceará; Work Satisfaction Scale (EST).

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Definição, questões e índice de precisão da dimensão de satisfação com os colegas de trabalho	20
Quadro 2 – Definição, questões e índice de precisão da dimensão de satisfação com o salário.....	21
Quadro 3 – Definição, questões e índice de precisão da dimensão de satisfação com a chefia.....	21
Quadro 4 – Definição, questões e índice de precisão da dimensão de satisfação com a natureza do trabalho.....	22
Quadro 5 – Definição, questões e índice de precisão da dimensão de satisfação com as promoções.....	22
Quadro 6 – Dados Bibliográficos.....	28
Quadro 7 – Pontuações para preenchimento da EST.....	34
Quadro 8 – Definição e média total e por questão da dimensão de satisfação com os colegas de trabalho	37
Quadro 9 – Definição e média total e por questão da dimensão de satisfação com a natureza do trabalho.....	40
Quadro 10 – Definição e média total e por questão da dimensão de satisfação com o salário.....	42
Quadro 11 – Definição e média total e por questão da dimensão de satisfação com a chefia.....	45
Quadro 12 – Definição e média total e por questão da dimensão de satisfação com as promoções.....	48
Gráfico 1 – Número de trabalhadores em cada nível da escala de satisfação.....	36
Gráfico 2– Porcentagem das pontuações dentro da dimensão de satisfação com os colegas de trabalho	38
Gráfico 3 – Quantidade de pontuações para cada questão da dimensão de satisfação com os colegas de trabalho.....	39
Gráfico 4 – Porcentagem das pontuações dentro da dimensão de satisfação com a natureza do trabalho.....	41

Gráfico 5 – Quantidade de pontuações para cada questão da dimensão de satisfação com a natureza do trabalho	41
Gráfico 6 – Porcentagem das pontuações dentro da dimensão de satisfação com o salário	44
Gráfico 7– Quantidade de pontuações para cada questão da dimensão de satisfação com o salário	44
Gráfico 8– Porcentagem das pontuações dentro da dimensão de satisfação com a chefia.....	46
Gráfico 9 – Quantidade de pontuações para cada questão da dimensão de satisfação com a chefia	47
Gráfico 10 – Porcentagem das pontuações dentro da dimensão de satisfação com promoções.....	49
Gráfico 11 – Quantidade de pontuações para cada questão da dimensão de satisfação com as promoções	50
Gráfico 12 – Médias de Satisfação por Dimensão da EST.....	51

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.2 Objetivos da pesquisa	12
1.2.1 Objetivo Geral.....	12
1.2.2 Objetivos Específicos	13
1.3 Justificativa.....	13
1.4 Hipótese	14
1.5 Organização do trabalho	14
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
2.1 Satisfação no trabalho.....	16
2.2 Medição da satisfação no trabalho	19
2.2.1 Dimensão satisfação com colegas de trabalho	23
2.2.2 Dimensão satisfação com o salário	24
2.2.3 Dimensão satisfação com a chefia	25
2.2.4 Dimensão satisfação com a natureza do trabalho.....	25
2.2.5 Dimensão satisfação com as promoções	27
2.2.6 Estudos anteriores sobre satisfação no trabalho.....	28
3 MÉTODO.....	33
3.1 Caracterização da pesquisa	33
3.2 Instrumento de Coleta	33
3.3 Coleta de Dados.....	34
3.4 Procedimentos de Análise de Dados.....	35
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	36
4.1 Satisfação com os colegas de trabalho	37
4.2 Satisfação com a natureza do trabalho	39
4.3 Satisfação com o salário	42
4.4 Satisfação com a chefia	45
4.5 Satisfação com as promoções	47
4.6 Análise geral.....	50
4 CONCLUSÃO	52
REFERÊNCIAS.....	54
ANEXO A – Escala de Satisfação no Trabalho	57

1 INTRODUÇÃO

O assunto abordado nesta pesquisa é satisfação no trabalho, tema valorizado por gestores e por pesquisadores com publicações que destacam a importância da análise desse fenômeno organizacional. Entre outros motivos para o interesse acadêmico em satisfação no trabalho, está a busca contínua das organizações e gestores em impulsionar o desempenho de seus colaboradores. Aumentar a satisfação dos funcionários pode contribuir para que haja consequências positivas no ambiente de trabalho e traga benefícios para ambas as partes envolvidas, colaborador e empresa.

Sendo um tema de constantes atualizações e novos estudos, a satisfação no trabalho já começa o século XXI como um dos múltiplos conceitos que abordam a afetividade no ambiente de trabalho, demonstrando a existência clara de um vínculo afetivo do indivíduo com o seu trabalho, pois a satisfação no trabalho pode ser definida como uma variável de atitude que reflete como uma pessoa se sente em relação ao trabalho, assim como o quanto uma pessoa gosta do seu trabalho (SPECTOR, 2010).

Autores como Soriano e Winterstein (1998), apontam a importância de uma boa satisfação no trabalho, pois a mesma está diretamente ligada com a satisfação com a vida, e que é visível a influência da mesma por meio da generalização das emoções e atitudes do trabalho para a vida fora do mesmo, afetando as demais dimensões da vida dos indivíduos. Assim, a satisfação no trabalho é componente da satisfação geral com a vida.

Ainda, satisfação no trabalho é conceituada como um conjunto de sentimentos favoráveis ou desfavoráveis com os quais os trabalhadores percebem seu trabalho, podendo ser vista de diferentes maneiras, dependendo do referencial utilizado, sendo influenciada completamente pela percepção do trabalhador, e de diversas experiências passadas, expectativas e comparações constantes que vem com as interações com a empresa ou o ambiente externo à mesma (CARLOTTO; CÂMARA, 2008).

A satisfação no trabalho é geralmente avaliada perguntando às pessoas como elas se sentem em relação ao seu trabalho por meio de questionários e entrevistas, e é importante que os gestores estejam atentos às opiniões de seus empregados de todos níveis hierárquicos, tendo em vista que uma visão única sobre um aspecto do trabalho pode trazer viés negativo à empresa. Afinal, com experiências

diferenciadas na rotina, é esperado que pontos satisfatórios para algum setor ou categoria sejam diferentes de outros – mesmo não sendo uma regra (SPECTOR, 2010).

Neste estudo, visando pesquisar o nível de satisfação dos funcionários em específico ambiente de trabalho, foi realizada uma pesquisa de campo com o setor de produção de uma metalúrgica do estado do Ceará, que possui mais de 40 anos de história. Por solicitação da administração da empresa, o nome da instituição foi ocultado. Conforme parâmetro do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) a metalúrgica pesquisada é classificada como indústria de médio porte, pois possui aproximadamente 400 empregados. Para medir o nível de satisfação dos funcionários foi utilizada a escala desenvolvida e validada por Siqueira (2008). Trata-se de uma escala que subdivide a satisfação no trabalho em cinco dimensões e já foi amplamente utilizada em estudos anteriores, em contexto brasileiro, que tiveram como objetivo a avaliação do nível de satisfação dos empregados nas organizações.

1.1 Problema de pesquisa

A partir do conteúdo já exposto, se tem como problema de pesquisa a seguinte questão: qual nível de satisfação no trabalho dos empregados do setor de produção de uma metalúrgica de médio porte situada no estado do Ceará, Brasil?

1.2 Objetivos da pesquisa

Para conseguir responder à questão problema, foi preciso definir o objetivo geral, que se trata do propósito do estudo e os objetivos específicos, que delineiam a forma como se alcançou ao objetivo geral.

1.2.1 Objetivo Geral

Identificar o nível de satisfação no trabalho dos empregados do setor de produção de uma indústria metalúrgica cearense, de médio porte.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Verificar o nível de satisfação na perspectiva de relacionamento com os colegas;
- Conhecer o nível de satisfação na perspectiva salarial;
- Mensurar o nível de satisfação na perspectiva de relacionamento com a chefia;
- Estimar o nível de satisfação na perspectiva da natureza do trabalho;
- Apontar o nível de satisfação na perspectiva de promoções.

1.3 Justificativa

Justifica-se este estudo por conta do potencial impacto direto dos resultados na organização pesquisada, uma vez que o grau de satisfação dos trabalhadores do setor de produção está ligado aos objetivos fins da empresa. Dessa forma, a pesquisa é relevante para que os gestores da organização possam tomar decisões amparadas por conhecimentos específicos e não intuitivos sobre o nível de satisfação dos seus funcionários, possibilitando assim reflexões sobre causas e impactos dessa (in)satisfação sobre outras variáveis organizacionais, como, por exemplo, o resultado esperado no volume de produção industrial da metalúrgica selecionada.

A partir da coleta de dados, o estudo indica informações sobre percepções dos funcionários que podem ser insumos de reflexões que podem gerar alternativas de decisão visando aprimorar a satisfação dos empregados de produção e assim melhorar a sua capacidade de retenção e o comprometimento do contingente relacionado com a atividade fim da empresa. Isso se deve justamente ao fato de a empresa ser uma indústria especializada em produção de alta escala de peças automobilísticas, como tambores de freios, discos de freio e cubos de rodas.

O estudo também possui relevância acadêmica por contribuir com mais uma aplicação empírica no campo do comportamento organizacionais, mais especificamente da satisfação no trabalho. Assim, torna-se possível identificar convergências dos resultados desta pesquisa com aspectos teóricos da literatura, como também comparar com estudos anteriores que utilizaram a escala de Siqueira (2008) em diferentes contextos.

1.4 Hipótese

Antes da aplicação dos questionários, foram realizadas entrevistas não estruturadas e exploratórias com gerentes do setor pessoal da organização pesquisada. Tomando por base os relatos dos gestores assim como o estudo da literatura sobre satisfação no trabalho que estabelece certos padrões nos seus resultados de pesquisa, exemplos destes as pesquisas de Freitas et al (2019) e Silva (2018), inferiu-se como hipóteses que os funcionários do setor de produção estejam satisfeitos com o relacionamento com os colegas, com a natureza do trabalho e com a chefia; porém, espera-se que os mesmos estejam insatisfeitos com o salário e com a perspectiva de promoções. De modo que, espera-se que o nível de satisfação geral no trabalho dos empregados dos setores de produção dessa indústria metalúrgica cearense varie entre os níveis de “indiferença” a “satisfação”. Sendo assim, pode-se propor como hipóteses a serem testadas:

H1: Funcionários estão satisfeitos com os colegas;

H2: Funcionários estão satisfeitos com a natureza do trabalho;

H3: Funcionários estão insatisfeitos com o salário;

H4: Funcionários estão satisfeitos com a chefia;

H5: Funcionários estão insatisfeitos com a perspectiva de promoções.

As mencionadas hipóteses foram testadas por meio dados coletados com aplicação de questionários junto a 96 funcionários do setor de produção da metalúrgica, e, posteriormente, tratados e analisados com estatística descritiva, utilizando o software Microsoft Excel.

1.5 Organização do trabalho

Esta monografia é subdividida em seções que visam organizar informações que possibilitem trazer respostas para a questão central do estudo, assim como para os objetivos geral e específicos definidos no mesmo. Além de resgates teóricos, descreve-se como foram realizadas as etapas de coleta e análise dos dados, expondo resultados de tal coleta e além das conclusões com o trabalho realizado.

Para que tal relatório possa ser elaborado, é importante que haja uma estruturação clara; no caso deste estudo, o mesmo é estruturado em cinco seções. A primeira seção traz a contextualização do estudo; neste, apresenta-se o tema que serviu de fundamentação para a pesquisa, também traz o problema de pesquisa e os objetivos geral e específicos que definem quais as etapas foram executadas para a resolução da questão central, e ainda a justificativa da realização do estudo, quais os benefícios dos mesmos para a organização, sociedade em geral e acadêmica.

Na segunda seção, é apresentado o referencial teórico, cuja proposta é expandir a conceitualização do tema investigado, conhecendo e abordando alguns estudos e publicações sobre o mesmo, servindo posteriormente de embasamento para a interpretação e análise dos dados que foram coletados. Como tema deste estudo se tem a satisfação no trabalho, e as dimensões de satisfação no trabalho contidas na Escala de Satisfação no Trabalho (SIQUEIRA, 2008).

No terceiro, é definida a metodologia da pesquisa. No mesmo, a pesquisa é classificada quanto à sua natureza, abordagem, objetivos e meios. Também é identificado qual o universo amostral bem como os participantes da pesquisa. Classifica-se ainda a forma como os dados foram coletados, analisados e interpretados.

Na quarta seção são apresentados os resultados da coleta de dados e relacionados com a teoria abordada no estudo. Neste foi identificada a média que os funcionários deram para cada dimensão de satisfação no trabalho, sendo feita uma análise dos resultados obtidos.

A seção cinco apresenta a conclusão do estudo, permitindo identificar se o estudo alcançou os objetivos propostos e qual sua contribuição, importância e benefícios para a empresa pesquisada, assim como comparar os resultados anteriores com as hipóteses propostas. Ao final deste trabalho, são apresentadas as referências bibliográficas de quais os materiais e autores que foram usados na contextualização do estudo, no referencial teórico e que serviram de embasamento para análises dos dados coletados. O instrumento de coleta de dados utilizado na pesquisa, sendo este o questionário de investigação da satisfação no trabalho aplicado aos colaboradores, encontra-se no apêndice do relatório.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Essa seção tem como foco um aprofundamento sobre os conceitos de satisfação no trabalho, abordar pesquisas já realizadas no campo, com foco, especialmente, na ferramenta de pesquisa que foi utilizada para obtenção de dados.

2.1 Satisfação no trabalho

O termo satisfação no trabalho foi explicado por Hoppock (1935), como uma combinação de circunstâncias – abordando aspectos psicológicas, fisiológicas e ambientais - que fazem o indivíduo se considerar satisfeito com o seu trabalho. Contudo, o autor não foca sua pesquisa sobre o impacto que tais circunstâncias têm em organizações, mas sim sobre como o resultado da satisfação ou insatisfação no trabalho impacta à sociedade.

Anos depois, Locke (1969) explanou sobre satisfação no trabalho como o resultado da avaliação que o trabalhador tem sobre o seu trabalho ou a realização de seus valores por meio de tais atividades, concluindo que tal a satisfação é um estado de emoção pelo qual o trabalhador passa, que pode ser influenciado tanto por fatores internos e externos, e que esses fatores podem ter peso positivo ou negativo, gerando a satisfação, ou seu contraposto, a insatisfação.

O tema de satisfação no trabalho também está diretamente ligado a estudos da Teoria da Administração Clássica, uma vez que o mesmo é visto presente em teorias que tratavam das características individuais responsáveis por comportamento de trabalho, que por sua vez aproximaram o tema de satisfação com o processo motivacional (SIQUEIRA, 2008).

Na teoria de dois fatores (HERZBERG; MAUSNER; SNYDERMAN, 1959), pode-se ver que há uma influência do tema de satisfação. Para isso, é necessário clarificar que essa teoria aborda que há dois fatores que influenciam as pessoas no seu comportamento, sendo esses os fatores higiênicos e os fatores motivacionais, e que enquanto os fatores higiênicos são externos à pessoa, os fatores motivacionais são a partir do ponto de vista da mesma, e controlados por ela.

Para Chiavenato (2005), os fatores higiênicos são diretamente controlados pela empresa, e incluem, mas não se limitam: ao salário, às condições do ambiente de trabalho, às políticas e normas de conduta da empresa, ao clima organizacional e ao

perfil da chefia. Esses mesmos fatores higiênicos, quando atendem, ou até mesmo quando superam as expectativas dos trabalhadores, somente geram a não insatisfação com o trabalho, e mesmo que levem a uma satisfação por parte dos trabalhadores, ela será somente momentânea, e não poderá sustentada sem melhorias constantes, tornando-se inviável manter a satisfação a longo prazo. Contudo, caso a empresa deixe de atender as expectativas dos funcionários, os mesmos tornar-se-ão insatisfeitos com o trabalho.

Abordando os fatores motivacionais, e ainda a partir de Chiavenato (2005), eles são completamente relacionados as atividades do indivíduo e aos seus sentimentos de crescimento, assim como de reconhecimento, profissional. Eles partem da percepção dos trabalhadores sobre itens que incluem, mas não se limitam: as promoções de qualquer tipo, ao reconhecimento do grupo e de si mesmo, a responsabilidade sobre as atividades passadas a ele e também sobre a realização, construindo assim uma autopercepção sobre seu desempenho no trabalho. Quando o resultado é ótimo, ou seja, quando existe uma boa percepção sobre os fatores motivacionais, o indivíduo se torna satisfeito com seu trabalho. Já quando há ausência ou resultado ruim dessa percepção, o trabalhador não consegue chegar ao estado de satisfação.

Faz-se necessário ressaltar que para Herzberg (1997), os diversos fatores que levam à satisfação no trabalho – e também há motivação no trabalho – são separados, e devem ser vistos de formas distintas dos fatores que levam à insatisfação com o trabalho ao se fazer um estudo, pois o mesmo aponta que o oposto de satisfação no trabalho seria a ausência dela, e já no caso de insatisfação no trabalho também a ausência na da mesma.

Não se limitando a estar em teorias em conjunto como processo motivacional, o tema de satisfação no trabalho recebeu diversas definições ao longo dos anos, graças ao foco que lhe deram os pesquisadores de comportamento organizacional, assim como gestores, desde o início do século XX (SIQUEIRA, 2008).

Entre vários dos pesquisadores e estudiosos já expostos, Bergamini (2008) propõe que ao olhar mais ao fundo nos reais motivos de fracasso da maioria de nossas empresas, o que é percebido não é uma falta de conhecimento técnico e sim na maneira como a organização lida com as pessoas nela envolvida, ou seja, faltando sim conhecimento no gerenciamento de pessoas, para através da motivação e satisfação, haver uma melhoria do desempenho corporativo.

É relevante expor que estar motivado, gostar de seu trabalho – rotina - e ter um bom relacionamento com sua chefia pode ser um fator gerador de satisfação, pois, para Robbins, Judge e Sobral (2010), trabalhos envolventes e interessantes que fornecem treinamento e capacitação, variedade e certa rotatividade horizontal de tarefas, independência e controle – ou seja, maior autonomia não só em fazer o trabalho, mas em tomar decisões relevantes ao mesmo – trazem um maior grau de satisfação satisfaz a maioria dos colaboradores das organizações que ele observou.

Observando e analisando os resultados de pesquisas científicas sobre satisfação no trabalho, Siqueira (2008) esclarece que há uma melhor compreensão sobre as relações entre fatores diversos que influenciam no grau de satisfação ou insatisfação dentro de uma empresa, afirmando ainda que através do acúmulo de estudos já realizados, é possível afirmar que características pessoais dos trabalhadores; como gênero ou identidade sexual, idade, estado civil e nível de escolaridade; e também características do ambiente físico – ruídos ou demais poluição sonora, temperatura, iluminação ou poluição visual - ou da estrutura organizacional pouco contribuem, e portanto não justificam, diversas variações em níveis de satisfação.

Ao abordar satisfação no trabalho, Zanelli et al. (2014) esclarece que as consequências de satisfação no trabalho são diversas e já comprovadas, colocando que há evidências de que pessoas com níveis altos de contentamento com o trabalho são também as que menos planejam sair das organizações onde trabalham, que têm menos faltas, possuem melhor desempenho e contribuem com uma maior produtividade geral. Dessa forma, vê-se que a satisfação no trabalho parece ter a capacidade para reduzir taxas de rotatividade de pessoal e índices de faltas ao trabalho, assim como de elevar os níveis de desempenho e de produtividade dos indivíduos.

Por fim, Siqueira (2008) expõe que demais estudos apontam o forte impacto de fatores do contexto sócio-organizacional na satisfação no trabalho, onde essa satisfação mostra-se como um sentimento extremamente sensível às políticas e práticas gerenciais, ou de forma mais clara, o quanto a organização em questão demonstra-se preocupar com o bem-estar dos colaboradores, e o quanto a mesma estaria disposta – na percepção de tais colaboradores – a retribuir os mesmos pelos seus esforços e demais investimentos diversos que eles, de alguma forma, aplicam na organização.

2.2 Medição da satisfação no trabalho

Pode-se aparentar que, por ser um termo que passou por mudanças em sua conceitualização por mais de meio século desde o início de estudos focados na mesma, a satisfação no trabalho - que já foi compreendida como um aspecto motivacional; ou em conjunto com o mesmo; vista como atitude e, mais recentemente, sendo compreendida por alguns pesquisadores como um conceito que abarca afetividade - não sofreu grandes mudanças nas suas conceituações base (SIQUEIRA, 2008).

Apesar da satisfação no trabalho ser um tema, como já dito, de bastante foco em pesquisa, ele é também um dos que mais carecem de padrões metodológicos. As medidas de satisfação no trabalho identificadas, na literatura, apontam para uma falta de consenso sobre a temática, uma vez que possuem bases conceituais diversas, dificultando a comparação dos resultados de diversas pesquisas (CARLOTTO; CÂMARA, 2008).

Carlotto e Câmara (2008) apontam que, apesar da tentativa de uma conceituação base de satisfação no trabalho, as definições da mesma podem variar devido às experiências subjetivas do contexto do mundo do trabalho, onde as experiências de indivíduos ou empresas como um todo impactam na visão dos mesmos sobre o tema estudado e avaliado. Além disso, quando se utilizam instrumentos para avaliar a satisfação no trabalho, sejam quais sejam, não se sabe o que está, de fato, sendo avaliado, já que as teorias que norteiam cada um dos instrumentos são diferentes. Em alguns casos, os autores desses instrumentos sequer especificam a definição do constructo que fundamentou sua construção.

Neste trabalho ocorrerá, portanto, uma investigação sobre a satisfação no trabalho com o objetivo de realizar uma avaliação organizacional com foco nos retornos ofertados pela empresa nas mais diversas formas, focando em pontos como o de salários e promoção; identificando o quanto a convivência com os colegas e as chefias impactam de forma positiva ou negativa a experiência dos funcionários e, ainda, observando o quanto a realização das tarefas atribuídas ao empregado proporcionam-lhe sentimentos gratificantes (SIQUEIRA, 2008).

Segundo Siqueira (2008), a Escala de Satisfação no Trabalho (EST) foi elaborada com o objetivo de medir o grau de satisfação dos trabalhadores dentro do ambiente organizacional, levando em consideração as cinco dimensões já destacadas:

- a) satisfação com os colegas de trabalho – definida como o contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento com os colegas; e pode-se verificar que ela é composta por 5 questões que focam em diferentes aspectos do relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho, como pode ser visto no Quadro 1;

Quadro 1 – Definição, questões e índice de precisão da dimensão de satisfação com os colegas de trabalho

DIMENSÃO	DEFINIÇÃO	ÍNDICE DE PRECISÃO
Satisfação com os colegas de trabalho.	Contentamento com a colaboração, amizade, confiança, e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho	0,86
QUESTÕES		
1	Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.	
6	Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.	
14	Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho.	
17	Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.	
24	Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.	

Fonte: Adaptado de Siqueira (2008).

- b) satisfação com o salário – definida como o contentamento com o salário comparado com a carga de trabalho, com a capacidade profissional, como o custo de vida e com os esforços do indivíduo para a realização da tarefa; observando que ela é composta por 5 questões que focam em diferentes aspectos da remuneração e a percepção do trabalhador sobre a mesma, como pode ser visto no Quadro 2;

Quadro 2 – Definição, questões e índice de precisão da dimensão de satisfação com o salário

DIMENSÃO	DEFINIÇÃO	ÍNDICE DE PRECISÃO
Satisfação com o salário.	Contentamento com o que recebe como salário se comparando com o quanto o indivíduo trabalha	0,92
QUESTÕES		
5	Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.	
8	Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.	
12	Com o meu salário comparado ao custo de vida.	
15	Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês.	
21	Com o meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.	

Fonte: Adaptado de Siqueira (2008).

- c) satisfação com a chefia – definida como o contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles, destacando ainda que tal dimensão é composta por 5 questões que focam em diferentes aspectos do relacionamento entre chefes e subordinados, como pode ser visto no Quadro 3;

Quadro 3 – Definição, questões e índice de precisão da dimensão de satisfação com a chefia

DIMENSÃO	DEFINIÇÃO	ÍNDICE DE PRECISÃO
Satisfação com a chefia.	Contentamento com organização, capacidade profissional do chefe e entendimento entre eles	0,90
QUESTÕES		
2	Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.	
9	Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho.	
19	Com o entendimento entre mim e meu chefe.	
22	Com a maneira como meu chefe me trata.	
25	Com a capacidade profissional do meu chefe.	

Fonte: Adaptado de Siqueira (2008).

- d) satisfação com a natureza do trabalho – definida como o contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de elas absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas; levanta-se que essa dimensão é composta por 5 questões que focam em diferentes

aspectos da rotina do trabalho e sobre a percepção do trabalhador sobre a atividade que ele exerce , como pode ser visto no Quadro 4; e

Quadro 4 – Definição, questões e índice de precisão da dimensão de satisfação com a natureza do trabalho

DIMENSÃO	DEFINIÇÃO	ÍNDICE DE PRECISÃO
Satisfação com a natureza do trabalho	Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas.	0,82
QUESTÕES		
7	Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.	
11	Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.	
13	Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.	
18	Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.	
23	Com a variedade de tarefas que realizo.	

Fonte: Adaptado de Siqueira (2008).

e) satisfação com as promoções – definida 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, observa-se que esta dimensão por sua vez é trabalhada através e 5 questões que focam em diferentes aspectos sobre promoções e as oportunidades que a empresa oferece sobre a mesma, na percepção dos funcionários , como pode ser visto no Quadro 5.

Quadro 5 – Definição, questões e índice de precisão da dimensão de satisfação com as promoções

DIMENSÃO	DEFINIÇÃO	ÍNDICE DE PRECISÃO
Satisfação com as promoções	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções.	0,87
QUESTÕES		
3	Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.	
4	Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.	
10	Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.	
16	Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.	
20	Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa.	

Fonte: Adaptado de Siqueira (2008).

Com intuito de melhor entender a ferramenta escolhida para medição de satisfação do trabalho, deve-se antes abranger os conceitos das dimensões por ela propostos.

2.2.1 Dimensão satisfação com colegas de trabalho

No ponto de vista de satisfação com colegas de trabalho, vê-se o envolvimento de relações de confiança, competência, colaboração e amizade, bem como o compartilhamento de valores (LOCKE, 1969).

A importância e dependência das relações interpessoais no contexto atual das organizações, faz-se com que seja necessário entender como os indivíduos de determinado ambiente de trabalho relacionam-se entre si; é relevante que as organizações procurem mapear e compreender as diversas formas de agir e pensar das várias gerações e perfis de empregados que dividem o mesmo ambiente de trabalho, com intuito de antecipar, analisar e remediar fatores de conflito no trabalho (ANDRADE *et al.*, 2012).

Bastos e Costa (2014) clarificam a necessidade do investimento das organizações nas suas relações interpessoais no ambiente de trabalho, enunciando ainda o grande esforço que isso requer dos gerentes, já que tal investimento busca como retorno à aceitação, respeito mútuo e a capacidade para se colocar no lugar do outro – empatia. Ainda vale apontar que uma das melhores formas de se investir nisso, é demonstrar claramente o valor do trabalho em equipe, ressaltando suas consequências quando há um bom resultado, causando assim que as pessoas aprendam a dar importância umas às outras.

A convivência no trabalho faz com que as pessoas tenham que lidar com diferentes tipos de opinião, visão, formação, cultura, comportamento e valores – é importante lembrar que uma organização não só possui uma cultura própria, mas vários grupos dentro da mesma podem ter uma cultura já estabelecida; além de, claro, os indivíduos serem diferentes um dos outros nos diversos fatores já citados.

Diante desse ambiente cheio de particularidades, ter um bom relacionamento interpessoal traz mais confiança às pessoas e mostra maturidade e desenvolvimento de quem faz parte da equipe, impactando não só na performance de tal equipe, mas na percepção que a mesma tem sobre a empresa. Ainda mais benefícios de um bom relacionamento a serem apontados podem ser, por exemplo, um

aumento na qualidade no trabalho, na comunicação entre membros da mesma equipe; cooperação entre times ou indivíduos que dependem diretamente do processo de trabalho do outro, empatia, entrosamento e satisfação (CAZAROTTO, 2015).

2.2.2 Dimensão satisfação com o salário

Visando melhor entender o contexto de satisfação com o salário, primeiramente pode-se esclarecer que para Martins (2008), por exemplo, constantemente o salário é definido como valor econômico pago diretamente pelo empregador ao empregado em decorrência de prestação de serviços braçais e intelectuais, destinando-se a satisfazer suas necessidades pessoais e familiares.

Já o autor Nascimento (2009) pontua que salário é formado pelo conjunto de percepções econômicas que o empregador deve ao empregado, não só como contraprestação do trabalho direto feito pelo indivíduo em questão, mas também pelos períodos em que tal empregado estiver à disposição daquele empregador aguardando ordens, pelos descansos remunerados do trabalhador, pelas interrupções do contrato de trabalho ou por força da lei.

Tendo em vista conceitos de fácil entendimento de salário, pode-se apontar que a satisfação com o salário está primeiramente ligada à percepção do indivíduo do quanto o mesmo recebe pelo seu trabalho, e de quanto o mesmo acha que deveria receber, sendo tal percepção afetada diretamente ao fato dela ser suficiente para atender às necessidades básicas de um indivíduo, do salário recebido ser favorável em relação à outras organizações, e de que o mesmo seja distribuído de modo que as pessoas percebam como algo justo que, por fim, tenha sido entregue aquilo que atenda às necessidades específicas de cada indivíduo (BOWDITCH; BUONO, 2006).

Por fim, Fernandes (1996) esclarece que para que haja uma correta identificação do grau de satisfação dos funcionários com relação à política de remuneração, é importante investigar sobre o salário em si, primeiramente, já que assim será possível visualizar a percepção da equidade interna e externa, ou seja, a remuneração entre as pessoas de uma mesma organização e de outros profissionais no mercado de trabalho; mas também não pode-se esquecer de identificar as diferentes percepções sobre o salário variável, incluindo neste conceito o bônus e participação nos resultados da empresa, que os trabalhadores podem receber.

2.2.3 Dimensão satisfação com a chefia

Com relação aos superiores no trabalho, os empregados esperam que os mesmos sejam atenciosos, justos, competentes, que reconheçam e recompensem o bom desenvolvimento dos empregados, que proporcionem adequada comunicação de informações, que possam permitir a participação no processo de tomada de decisões e que demonstrem respeito aos empregados como seres humanos (LOCKE, 1969).

É muito claro que o chefe ou superior é aquele que exerce a função de líder de um grupo no ambiente de trabalho, e isso afeta diretamente a satisfação do empregado com o trabalho como um todo. Para Bowditch e Buono (2006), o líder é quem tem a capacidade de influenciar pessoas para que estas alcancem determinada meta ou objetivo, e com esse intuito, a chefia precisa saber conduzir e trazer motivação aos seus subordinados, pois isso irá refletir positiva ou negativamente nos índices da organização. Para Fernandes (1996), a relação chefe- funcionário é uma fonte importante de satisfação ou insatisfação, é avaliada referente ao apoio sócio econômico, orientação técnica, igualdade no tratamento e no gerenciamento pelo exemplo.

Atualmente, é perceptível a grande necessidade das empresas em preparar suas lideranças, pois as mesmas precisam atuar como agentes em busca contínua da motivação dos seus colaboradores, focando em melhorar a relação entre ambas as partes, para que então possa haver um impacto direto nos resultados da equipe (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

2.2.4 Dimensão satisfação com a natureza do trabalho

Abordando o conceito de trabalho humano, vê-se que o mesmo é uma atividade complexa, multifacetada, polissêmica, que não apenas permite, mas exige diferentes olhares para sua compreensão. Coutinho (2009), por exemplo, afirma que quando se refere ao trabalho, se buscando uma descrição de uma atividade humana, individual ou coletiva, de caráter social, complexa, dinâmica, mutante e que se distingue de qualquer outro tipo de prática animal por sua natureza reflexiva, consciente, propositiva, estratégica, instrumental e moral.

Checando a percepção de trabalho para Blanch (2003), primeiramente, nos é apontado que ao contrário da perspectiva que considera o trabalho uma fonte de

satisfação, existem outras abordagens que atribuem conotações negativas ao trabalho. Segundo o autor, esse polo negativo está relacionado, na maioria dos casos, à representação de trabalho como maldição, castigo, jugo, estigma, coerção, esforço e penalidade e como mera função instrumental a serviço da sobrevivência material, a qual cabe dedicar toda e só a atenção necessária para o alcance desse objetivo.

Na sociedade capitalista, na qual se vive atualmente, é comum o trabalho passa a ser visto como meio pelo qual uma parte da sociedade sobrevive e a outra parte acumula bens. Essa nova dinâmica se mantém por meio da ideologia, que assume papel de mediadora na sustentação e promoção do atual sistema econômico. Hoje, em um mundo globalizado e capitalista, a ideologia predominante é a liberal, e o trabalho, em um sentido generalista, é visto sob essa ótica (OVEJERO, 2010).

Nesse contexto, de forma compatível com o ideário neoliberal, a ética individualista e a competitividade são intensificadas no mundo do trabalho. Os trabalhadores submetidos à ameaça constante da demissão e a insegurança em relação à permanência no emprego concorrem entre si para que possam “garantir” sua permanência nele. Assim, o desejo de vencer e obter sucesso se torna uma “obsessão”, requisitando do trabalhador uma dedicação extra sem limites, que se estende para além dos muros das organizações (ANTUNES, 2000).

A natureza do trabalho deve proporcionar ao indivíduo oportunidades de utilização das suas habilidades e conhecimentos. O mesmo precisa perceber que em seu trabalho existe um certo nível de autonomia, e que o trabalho em si possui significado e passa um senso identidade da tarefa para o trabalhador, ou seja, a natureza do trabalho deve ser relevante para outras pessoas fora o funcionário que o executa; à organização como um todo e até mesmo para sociedade; e ao final, é importante que haja o *feedback* sobre seu trabalho e suas ações, que as tarefas feitas estão sendo avaliadas e sua opinião levada em consideração para possíveis tomadas de decisão dos gestores (FERNANDES, 1996; RODRIGUES, 1994).

Para Locke (1969), o trabalho é identificado como um fator causal da satisfação no trabalho, não só o trabalho em si, mas também o conteúdo do mesmo e para que exista a satisfação é preciso que o trabalho seja pessoalmente interessante e significativo, que o mesmo traga uma percepção de sucesso e sentimento de realização ao trabalhador. É necessário que o trabalho possibilite o uso de habilidades e capacidades que funcionário possui e lhe é exigido, que haja uma variedade de tarefas, uma real entrega de responsabilidade por parte da gestão, dando autonomia na tomada

de decisões que dizem respeito a operação direta do trabalho, e que a organização como um todo transpareça clareza de papéis e ausência de conflito entre eles, descrevendo claramente as funções de cada cargo; além de mais fatores que prevalecem sobre questões de fadiga, de segurança, entre outros.

Estudos apontam que a carga de trabalho excessiva, ainda como a interferência do trabalho na vida particular, ou a carência de autoridade e influência necessárias à execução de seu trabalho são fatores que possuem grande contribuição ao estresse e insatisfação (BAUK, 1985).

Segundo Robbins, Judge e Sobral (2010), “trabalhos interessantes que fornecem treinamento, variedade, independência e controle, satisfazem a maioria dos funcionários”. Portanto, para que o empregado se sinta satisfeito com relação ao seu trabalho, é preciso que a empresa proporcione meios de crescimento e desenvolvimento, sabendo também que deve cobrar do trabalhador a utilização de novos mecanismos ou ferramentas que foram lhes ensinado, não deixando que o mesmo sinta que não houve relevância em desenvolver novas habilidades para exercer sua função.

2.2.5 Dimensão satisfação com as promoções

Quanto à dimensão abordando as promoções, vê-se que para Locke (1969) a promoção inclui as oportunidades de crescimento hierárquico, a justiça e clareza no sistema de promoções da empresa e a disponibilidade de promoção, pois nem todos os empregados querem ou desejam uma promoção, tendo em vista que novas responsabilidades, deveres e habilidades geralmente acompanham tais promoções.

Para Bauk (1985), fatores tais quais a falta de conhecimento sobre oportunidades de promoção no trabalho e os modelos em uso de como ocorre a avaliação da performance profissional são considerados como os mais significantes ao estresse e à insatisfação no trabalho.

Pode-se dizer que a satisfação com as promoções avalia a possibilidade que o colaborador possui dentro da empresa de construir sua carreira, a forma como ocorre o desenvolvimento de suas habilidades, assim como se há uma oportunidade de crescimento pessoal, avaliando ainda a percepção de segurança que tal funcionário possui no emprego (FERNANDES, 1996).

Aprofundando-se, vê-se que Sennett (2009) também discute sobre carreira, focando no fato que mesmo no início do século XX, em uma época caracterizada por uma estabilidade no emprego, a vida fazia mais sentido ao trabalhador também à medida em que o mesmo possuía mais conquistas advindas dos frutos de seu trabalho, e que até mesmo os trabalhadores de classe pobre tinham uma percepção respeitosa de si pela oportunidade que seus empregos lhe proporcionavam de obter uma mobilidade ascendente em suas vidas e na vida de seus filhos – uma promoção de responsabilidades e, claro, de remuneração.

2.2.6 Estudos anteriores sobre satisfação no trabalho

Para que se possa ter um melhor entendimento da satisfação no trabalho, apresentam-se aqui algumas pesquisas recentes que mediram o fenômeno em contexto brasileiro utilizando o mesmo instrumento aplicado neste estudo, a Escala de Satisfação no Trabalho. Demonstra-se o uso recente em estudos de finalidade diversas no campo de satisfação no trabalho, apresentando no Quadro 6 uma síntese dessa pesquisa bibliográfica, sendo esses estudos foram realizados entre 2014 e 2019; com um número variado de respondentes, com o mínimo de 06 e máximo de 247. Uma análise mais aprofundada será feita de acordo com os dados apresentados em cada um dos trabalhos.

Quadro 6 – Dados Bibliográficos

Ano da Pesquisa	Autor	Nº de Respondentes	Setor de Pesquisa	Média Total	Nível de Satisfação
2014	Wu e Melo (2016)	247	Órgão Público	4,66	Indiferente
2015	Lima, Zille e Soares (2015)	63	Setor de Usinagem	4,09	Indiferente
2016	Paixão e Barbosa (2016)	6	Agência Caixa Econômica Federal	5,09	Satisfeito
2018	Silva (2018)	88	Instituição Financeira	5,5	Satisfeito
2019	Moreira e Alencar (2019)	10	FUNDAÇÃO CEARENSE DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO (FUNCAP)	4,62	Indiferente
2019	Freitas <i>et al.</i> (2019)	10	Pequena Indústria	4,59	Indiferente

Fonte: Autoria própria (2020).

Na pesquisa realizada por Wu e Melo (2016), as médias de cada item de análise nas dimensões da satisfação no trabalho variaram entre 3,37 e 5,61. De modo geral as percepções dos servidores variaram entre insatisfação e satisfação conforme as dimensões de satisfação no trabalho. No fim, a média total foi de 4,66 – um resultado indicando indiferença.

As três médias mais baixas por questão, ainda de acordo com Wu e Melo (2016), foram 3,37, 3,45 e 3,65 que se referiram ao item 20 que avaliou o tempo que o servidor espera para receber uma promoção na organização; o item 10 que trata da maneira como o órgão realiza promoções de seu pessoal e o item 16 atinente às oportunidades de promoção promovidas pelo órgão. Todos esses três itens são relacionados com a promoção e indicam que os servidores estão insatisfeitos nesta dimensão. As outras médias inferiores a 4 foram encontradas nos itens 8, 12, 15 e 21, todos eles pertencentes à dimensão satisfação com o salário.

Comparando as médias das dimensões da satisfação obteve-se na dimensão de satisfação com os colegas obteve a maior média com o valor de 5,38, e a média mais baixa ocorreu na dimensão satisfação com as promoções, com escore de 3,70. Por sua vez, a média da dimensão da satisfação com o salário foi a segunda menor média dos escores 3,90, e junto com os aspectos da satisfação com promoções, ambas estão em níveis de insatisfação na pesquisa realizada (WU; MELO,2016)

Já na pesquisa realizada por Lima, Zille e Soares (2015), as médias de cada item de análise nas dimensões da satisfação no trabalho variaram entre 3,16 e 4,90. Deixando claro que as percepções dos respondentes se estabeleceram entre insatisfação e indiferença, e nenhuma das médias chegou aos índices de satisfação.

Sendo a análise proposta a partir de cada dimensão, ainda segundo Lima, Zille e Soares (2015), a dimensão satisfação com os colegas, com média de 4,90, encontra-se no limite superior do conceito de “indiferença”, tendendo para o nível de satisfação. Com médias um pouco inferiores, identifica-se a dimensão satisfação com a natureza do trabalho, de 4,60; “indiferente”, e satisfação com a chefia, de 4,10; também apresentando conceito “indiferente”. Apresentando “insatisfação”, têm-se as dimensões satisfação com promoções de 3,16; e satisfação com o salário com o valor de 3,67. Com isso, em mais um estudo nota-se duas dimensões, que se referem ao salário e as promoções, com valores indicando insatisfação dos colaboradores.

Na identificação das médias de cada item das dimensões da satisfação no trabalho, as mesmas variaram entre 4,43 e 6,23; o que permite identificar que em mais uma pesquisa as percepções dos respondentes variaram, ao observar as médias de cada dimensão, mas dessa vez somente entre indiferença e satisfação. A média geral foi de 5,09, indicando satisfação geral com o trabalho. (PAIXÃO; BARBORA, 2016)

Aprofundando-se na análise, Paixão e Barbosa (2016) apontam que o escore médio atingido na dimensão de satisfação com os colegas de trabalho foi o maior, com o valor de 6,23, sendo necessário ainda expor que os funcionários estão satisfeitos com todos os itens desta dimensão, ou seja, todas as questões obtiveram um escore médio igual ou maior que 5. Já a satisfação com o salário atinge um nível de indiferença, com o valor de 4,73; e o nível de satisfação com a chefia está como satisfeito, atingindo a média de 5,40.

Na dimensão de satisfação com a natureza de trabalho, foi encontrado a menor média da pesquisa, com o valor de 4,43, representando indiferença. Porém, é relevante ressaltar que a questão de número 18, que questiona “as preocupações exigidas pelo meu trabalho” obteve escore 3,00 indicando elevado grau de insatisfação dos participantes (PAIXÃO; BARBOSA, 2016).

Por fim, no que se refere à satisfação com promoções, esta dimensão obteve escore médio 4,67 na EST sinalizando estado de indiferença. A tendência é de contentamento maior daqueles que estão nos níveis hierárquicos maiores e descontentamento daqueles que estão nos menores níveis hierárquicos. Mesmo assim, diferente dos estudos analisados anteriormente, tal dimensão não se encontra no nível de insatisfação, mas de sim indiferença, assim como a dimensão referente a satisfação com o salário (PAIXÃO; BARBOSA, 2016).

Silva (2018), por sua vez, teve seu estudo focado em uma instituição financeira, com escore médio total de 5,50 – o que indica satisfação com o trabalho. A variação das médias foi entre 4,92, essa sendo a menor média, referente à satisfação com as promoções, e o valor de 5,71, esse sendo o maior escore, ligado à satisfação com a chefia.

Algo a se destacar é a percepção que os trabalhadores têm das promoções, nessa instituição financeira, apontando satisfação quanto a maneira que a empresa realiza promoções e as garantias que a mesma oferece a quem é promovido, porém demonstrando indiferença quanto as oportunidades de promoção que aparece e o tempo que leva para serem promovidos (SILVA, 2018).

Em seguida, encontram-se os resultados do estudo feito por Moreira e Alencar (2019), na Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (FUNCAP). Tal estudo teve como sua média geral o valor de 4,59; indicando, portanto, indiferença quanto as dimensões de satisfação propostos pela EST. Contudo, as dimensões da pesquisa em tem escores médios que variam entre insatisfação, indiferença e satisfação. O escore de maior valor foi 5,24, referente a satisfação com os colegas de trabalho,

Possuindo uma única dimensão com valor médio equivalente à insatisfação, sendo o mesmo 3,88, a dimensão de satisfação com o salário possui pontos de melhoria, principalmente ao que diz respeito a percepção dos trabalhadores em relação ao salário recebido e o custo de vida, onde a média dessa questão fica em 3,33. A quantidade de dinheiro recebido, por si só, é vista como um elemento de insatisfação, com a questão referente recebendo o valor médio de 3,66. (MOREIRA E ALENCAR, 2019).

Por fim, no estudo de Freitas *et al.* (2019), encontra-se um escore médio de 4,59, indicando indiferença quanto a satisfação geral com a empresa. O foco deve ser dado, no entanto, às dimensões de satisfação com o salário e promoções, que por sua vez possuíram o menor valor médio da pesquisa, sendo estes 3,99 e 3,52 respectivamente.

Quanto às promoções, nota-se que muitas responsabilidades dos gestores são passadas ao trabalhador, mas sem os benefícios, e que quando há uma nova oportunidade de vaga na empresa, a mesma procura talentos externos, enviesando ainda mais a percepção dos funcionários sobre construir carreira dentro da organização. No mais, a falta de reconhecimento nesse quesito gera, nos colaboradores, alta insatisfação (FREITAS *et al.*, 2019).

Outro ponto relevante, como já mencionado, encontra-se na dimensão de satisfação com o salário, que dentro de todas cinco das questões que compõe o questionário e referem-se a dimensão, nenhuma delas possuiu um escore médio maior de 4, sendo na realidade valores que vão de 3,2 até 3,88, totalizando na média já dita de 3,52. Ou seja, todos aspectos referentes ao salário contribuem negativamente à satisfação do trabalhador.

Assim, pode-se ver que existem certos padrões nesses estudos, mesmo com período, tipo de empresa e número de respondentes de pesquisa diferentes uns dos outros. Em primeiro lugar vê-se que as dimensões de satisfação com o salário e

satisfação com as promoções são as que mais deixam a desejar. Embora os motivos podem várias entre expectativa de tempo de promoção menor que o real, ou salário recebido insuficiente ao custo de vida local, ou até mesmo percepção de que a empresa recorre mais ao processo seletivo externo que à promoção de talentos internos; nota-se que os colaboradores estão, na maioria das vezes, indiferentes ou insatisfeitos com as ações das organizações nessas dimensões.

3 MÉTODO

A seguir será exposto sobre o método científico utilizado nesta pesquisa, abordando a caracterização da pesquisa, o instrumento de coleta utilizado, como foi feito a coleta dos dados necessários, e o procedimento da análise de tais dados.

3.1 Caracterização da pesquisa

Este estudo, quanto aos fins, caracteriza-se como descritivo. Segundo Vergara (2007), a pesquisa descritiva tem como objetivo principal expor características de uma determinada amostra ou acontecimento, pode também estabelecer relações entre variáveis ou definir sua natureza. Neste tipo de pesquisa está incluso levantar opiniões ou atitudes de uma população específica (GIL, 2009). Esse tipo de pesquisa é realizado “quando não se tem informação sobre determinado tema e se busca maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo mais explícito ou se deseja conhecê-lo” (ZAMBERLAN, 2014, p. 95).

A abordagem quantitativa foi definida para a realização da pesquisa tendo em vista o que preconiza a escala de satisfação no trabalho de Siqueira (2008), base teórica do estudo. Nessa direção, as pesquisas quantitativas trabalham com números, privilegiando as técnicas numéricas ou estatísticas para o levantamento e o tratamento dos dados, o que foi o caso desta pesquisa (COLLIS; HUSSEY, 2005; HAIR *et al.*, 2006).

3.2 Instrumento de Coleta

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

O questionário apresenta uma abordagem quantitativa, a mesma sendo caracterizada pela utilização de números, o uso quantitativo das informações, abordando desde a coleta de dados até o procedimento de análise, que abrange técnicas estatísticas variadas, chegando a um resultado concreto sobre a pesquisa (MARCONI; LAKATOS, 2011).

A escala de satisfação no trabalho é uma medida multidimensional desenvolvida por Siqueira (2008), com a finalidade de identificar o grau de satisfação que os colaboradores de uma ou mais organizações em relação ao seu ambiente de trabalho em cinco dimensões distintas, como já exposto anteriormente, sendo elas: salário; chefia; promoções; natureza do trabalho e colegas de trabalho. A escala de satisfação no trabalho possui duas versões, e por questão de transparência vale informar que subdivididas em com 5 dimensões, sendo que a forma completa é composta por 25 itens e a reduzida por 15 itens. Nesta pesquisa, utiliza-se o questionário completo (ANEXO A).

A EST é composta de 25 itens (em sua versão completa), aos quais os trabalhadores respondem por meio de uma escala de 1 a 7 pontos, que pode ser vista no Quadro 08. Os resultados são apurados como escores médios de cada uma das cinco dimensões. Na interpretação dos resultados considera-se quanto maior o valor do escore médio maior o grau de satisfação do empregado com a dimensão. Assim, valores entre 5 e 7 indicam satisfação. Por outro lado, valores entre 1 e 3,9 indicam insatisfação, enquanto valores entre 4 e 4,9 informam um estado de indiferença. Para preenchimento da EST, serão mostradas nomenclaturas para cada escore (SIQUEIRA, 2008).

Quadro 7 – Pontuações para preenchimento da EST

ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO - MEDIÇÃO
1 = Totalmente insatisfeito
2 = Muito insatisfeito
3 = Insatisfeito
4 = Indiferente
5 = Satisfeito
6 = Muito satisfeito
7 = Totalmente satisfeito

Fonte: Adaptado de Siqueira (2008).

3.3 Coleta de Dados

A empresa pesquisada é uma indústria metalúrgica fundada no final dos anos 1970. A empresa localiza-se na região do Maracanaú, no estado do Ceará. Por pedidos de confidencialidade, demais dados da empresa serão resguardados, incluindo maior explicação sobre seus produtos e serviços, faturamento e porte.

Os sujeitos da pesquisa são 96 (noventa e seis) funcionários dos setores de produção da indústria metalúrgica pesquisada. A empresa possui 300 funcionários nesses setores, porém, devido à questão de escala de trabalho e diferente turnos de entrada e saída, juntamente com uma conversa com os responsáveis administrativos, viu-se que não seria possível realizar a pesquisa com todos os colaboradores desses setores. Essa pesquisa foi feita entre os dias 04 e 08 de novembro de 2019.

Os colaboradores receberam os questionários, sendo explicado aos mesmos sobre o anonimato – não havendo necessidade de expor nome, idade, cargo ou qualquer outra informação – somente sendo necessário que preenchessem as questões já expostas com suas próprias respostas individuais.

O pesquisador fez a leitura da pesquisa e permaneceu no local da coleta de dados, esclarecendo dúvidas pontuais sobre as questões, assim como recolhendo os questionários após a finalização de cada funcionário, individualmente. Cada sessão de respostas levou entre 05 (cinco) e 15 (quinze) minutos, com o total de 08 (oito) sessões.

3.4 Procedimentos de Análise de Dados

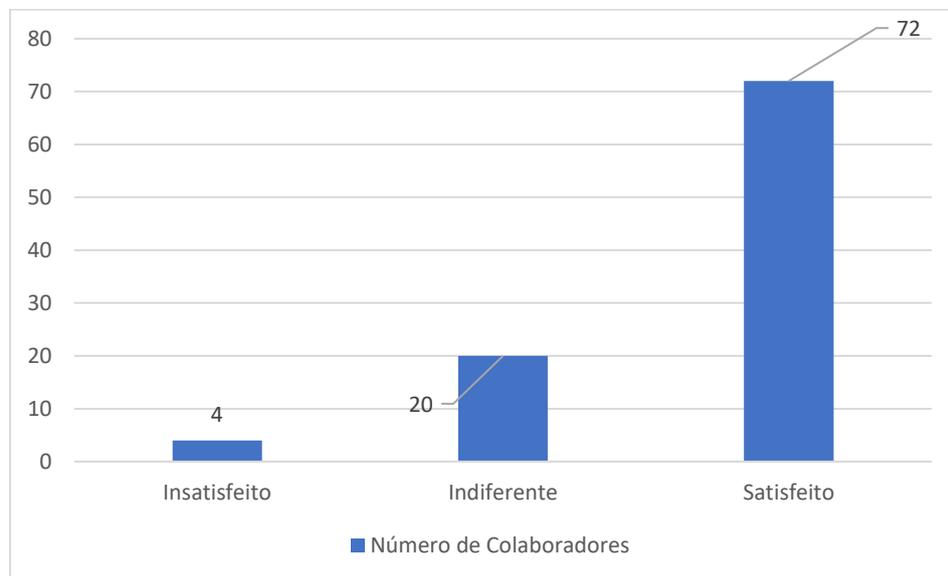
A abordagem dos dados foi tratada de forma quantitativa, sendo análise da pesquisa aplicada pelo próprio autor e apresentados em forma de gráficos elaborados na planilha Excel, com comentários.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nessa seção serão analisados os dados coletados pela Escala de Satisfação no Trabalho. Assim como nos estudos anteriores, e já expostos nesse trabalho, a medição proposta por Siqueira (2008) ao criar a EST será a utilizada para tal: os escores de média entre 1 e 3,9 serão consideradas como resultados de insatisfação; as médias entre 4 e 4,9 serão vistas como resultados de indiferença e, por fim, as médias entre 5 e 7 serão aquelas que procuram-se alcançar, em geral, que demonstram satisfação do funcionário com o trabalho realizado pelo mesmo.

Como já esclarecido na seção anterior, houve um total de 96 respondentes à EST. Desses, como pode-se ver no gráfico 1, logo a seguir, 4 possuem médias demonstrando insatisfação com o trabalho; 20 dos respondentes, por sua vez, tiveram médias que o colocaram como indiferentes em relação ao sentimento de satisfação no trabalho, e por fim, 72 funcionários do setor de produção que foram questionados, possuíram médias com percepções de satisfação geral com o seu trabalho realizado.

Gráfico 1 – Número de trabalhadores em cada nível da escala de satisfação



Fonte: Autoria própria (2020).

Ainda é importante expor que a média total da EST foi de 5,56, deixando claro que a percepção dos pesquisados é, em maioria, de satisfação com o trabalho. Embora esse escore, como um todo, sirva mais como base de comparação com outras pesquisas, já que como fala Siqueira (2008), as dimensões da EST possuem suas

médias separadas para que os gerentes possam tomar ações assertivas e especializadas, e não generalistas, quando se diz respeito à problemas ou melhorias a satisfação no trabalho. Nesse estudo, a maior média obtida por um respondente de foi 7, e a menor média foi de 3,24.

Desta forma, pode-se verificar a seguir as médias das cinco dimensões da EST separadamente, lembrando as questões que à compõe, e comentando quando necessário sobre suas possíveis causas ou consequências de acordo com estudos já feitos sobre o tema.

4.1 Satisfação com os colegas de trabalho

Como pode-se verificar no Quadro 08, a média total da dimensão de satisfação com os colegas de trabalho foi de 5,77, apontando para trabalhadores satisfeitos nesse quesito. Dentro dessa dimensão, a questão 14, que indaga sobre como o trabalhador se sente com a maneira que ele se relaciona com seus colegas de trabalho, foi a de maior média, de valor 5,99. Vale ressaltar que, individualmente, essa questão teve a maior média entre todas as 25 questões desse estudo.

Quadro 8 – Definição e média total e por questão da dimensão de satisfação com os colegas de trabalho

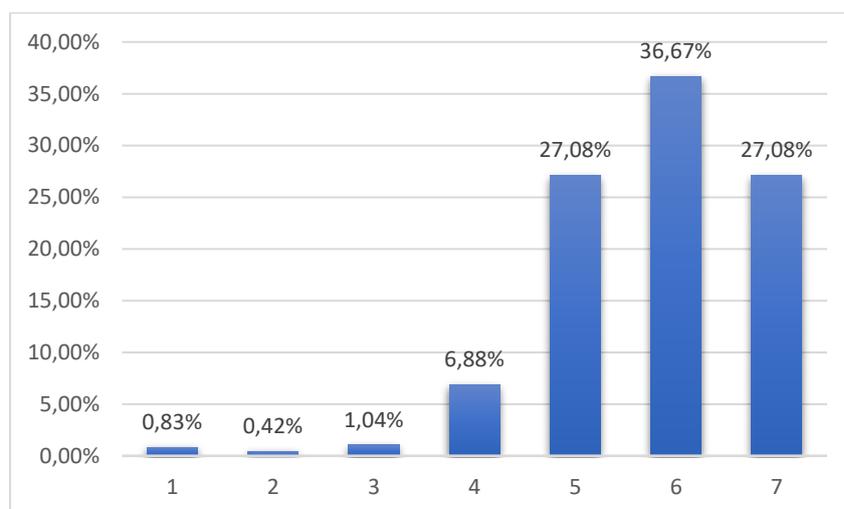
DIMENSÃO	DEFINIÇÃO	MÉDIA TOTAL
Satisfação com os colegas de trabalho.	Contentamento com a colaboração, amizade, confiança, e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho	5,77
QUESTÕES		
1	Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.	5,67
6	Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.	5,70
14	Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho.	5,99
17	Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.	5,65
24	Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.	5,86

Fonte: Autoria própria (2020).

Tendo em vista o bom resultado das médias, já que todas indicam um nível de satisfação, é de se esperar que os funcionários tenham uma percepção de um bom relacionamento com seus colegas em ambiente de trabalho. Como já dito, é de se esperar benefícios para empresa e seus colaboradores caso haja uma manutenção dos resultados obtidos, por um bom relacionamento no ambiente de trabalho pode, por exemplo, aumentar a performance não só no trabalho como um todo, mas também em algumas áreas mais específicas, como uma melhoria na comunicação entre membros da mesma equipe; uma cooperação mais fluida entre times ou indivíduos que dependem diretamente do processo de trabalho do outro, com menos atritos para correr e enfraquecer os elos desse processo, um aumento no sentimento de empatia, além de haver um constante entrosamento e satisfação do trabalhador consigo mesmo (CAZAROTTO, 2015).

Procurando um maior aprofundamento na visualização dos resultados, pode-se observar no gráfico 2 logo à seguir, a porcentagem de cada uma das 7 pontuações que estavam na EST. Atenção deve ser dada ao fato de que a maioria dos valores, 36,67% foi para respostas de pontuação 6, seguido pelos valores 5 e 7, empatados na porcentagem de 27,08%. A resposta de valor 1 não foi a menor assinalada, mas de a de valor 2, sendo 0,83% e 0,42% respectivamente.

Gráfico 2 – Porcentagem das pontuações dentro da dimensão de satisfação com os colegas de trabalho



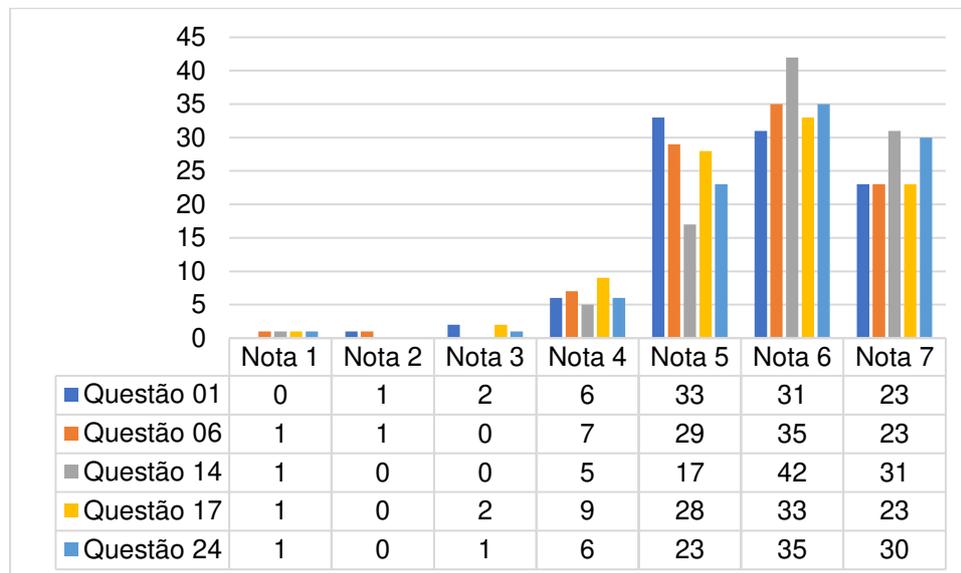
Fonte: Autoria própria (2020).

Por fim, apresenta-se o Gráfico 3, que demonstra a análise feita sobre a relação entre o número de pontuações, que variam de 1 a 7, e cada questão da

dimensão de satisfação com os colegas. Através do mesmo é evidente que a questão 14, colocada em foco inicialmente e que possuiu a maior média desta dimensão, possui maior número de valores abaixo de cinco, que são valores que influenciariam em uma média indiferente ou insatisfeita.

O resultado de satisfação com essa dimensão da EST também foi verificado em pesquisas anteriores, tal como a realizada por Paixão e Barbosa (2016) em contexto de trabalhadores do setor bancário, também no Brasil, conforme mencionado no referencial teórico da presente pesquisa.

Gráfico 3 – Quantidade de pontuações para cada questão da dimensão de satisfação com os colegas de trabalho



Fonte: Autoria própria (2020).

Resgata-se a primeira hipótese desta pesquisa, em que se diz que os funcionários estão satisfeitos com os colegas de trabalho, pode-se dizer que mesma foi confirmada, dado o resultado da média geral desta dimensão.

4.2 Satisfação com a natureza do trabalho

Como é verificado no Quadro 9, a seguir, a média total da dimensão de satisfação com a natureza do trabalho foi de 5,73, apontando para trabalhadores satisfeitos nesse quesito.

Dentro dessa dimensão, a questão 7, que indaga sobre como o trabalhador percebe seu grau de interesse pelas tarefas que o mesmo realiza, foi a de maior média, com o de valor 5,84.

Quadro 9 – Definição e média total e por questão da dimensão de satisfação com a natureza do trabalho

DIMENSÃO	DEFINIÇÃO	MÉDIA TOTAL
Satisfação com a natureza do trabalho	Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas.	5,73
QUESTÕES		
7	Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.	5,84
11	Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.	5,56
13	Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.	5,65
18	Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.	5,80
23	Com a variedade de tarefas que realizo.	5,77

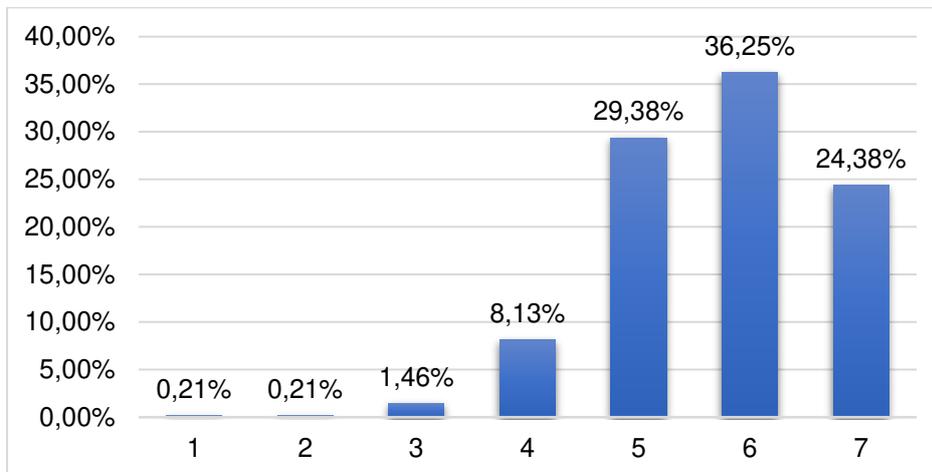
Fonte: Autoria própria (2020).

Novamente pode-se observar que todas as médias indicam um nível de satisfação. Por isso, também é de se esperar que os funcionários tenham uma percepção de um bom contentamento com o interesse despertado pelo trabalho que realizam.

Desta forma, ao comparar-se com estudos anteriores, como de Robbins, Judge e Sobral (2010), é visto que não só os trabalhadores, mas a empresa como um todo, beneficiam-se pelas habilidades e capacidades que funcionário possui serem exigidas, e que em sua maioria, os pesquisados sentem que há variedade de tarefas a serem realizadas, e os mesmo possuem um alto interesse em desempenhar as mesmas, além de valorizar o trabalho que fazem pelo que ele é, dando sentido a sua operação, e não se sentindo como mais uma peça de engrenagem.

Para clarificar mais pontos sobre os resultados dessa dimensão, pode-se observar no gráfico 4 logo à seguir, a porcentagem de cada um dos 7 valores que estavam na EST. Atenção deve ser dada ao fato de que a maioria dos escores, 36,25% foi para respostas do valor 6, seguido pelos valores 5 e 7, que possuem respectivamente valores de 29,08% e 24,38. A resposta de valor 1 e 2 apareceram o menor número de vezes nessa dimensão, ambas com 0,21%.

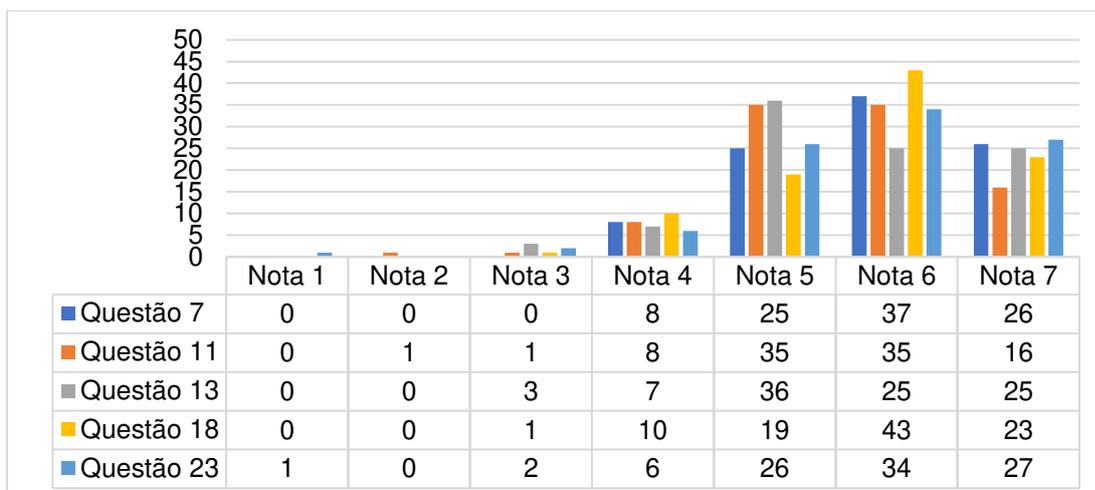
Gráfico 4 – Porcentagem das pontuações dentro da dimensão de satisfação com a natureza do trabalho



Fonte: Autoria própria (2020).

Por fim, o gráfico 5 demonstra a análise feita entre a relação entre o número de escores, que variam de 1 a 7 e cada questão da dimensão de satisfação com a natureza do trabalho. Partindo do mesmo princípio da análise da dimensão anterior, se vê que a questão 7, focada anteriormente, e que possuiu a maior média desta dimensão, possui o menor número de valores abaixo de cinco, que são valores que influenciariam em uma média indiferente ou insatisfeita.

Gráfico 5 – Quantidade de pontuações para cada questão da dimensão de satisfação com a natureza do trabalho



Fonte: Autoria própria (2020).

E ainda, resgatando a segunda hipótese desta pesquisa, em que se diz que os funcionários estão satisfeitos com a natureza do trabalho, pode-se ver que a mesma foi confirmada, dado o resultado da média geral desta dimensão.

4.3 Satisfação com o salário

Nessa dimensão, como exposto no Quadro 10, a média total foi de 5,12, apontando para trabalhadores satisfeitos nesse quesito. Contudo, a satisfação com o salário é a dimensão com a menor média, entre todas as cinco contidas no estudo realizado.

Dentro dessa dimensão, a questão 15, que indaga sobre como o trabalhador se sente com a quantia em dinheiro que o mesmo recebe ao final de cada mês, foi a de maior média, de valor 5,84.

Entretanto, a questão que chama maior atenção é a 12, que pede para o trabalhador se posicionar sobre o salário que ele recebe comparado ao seu custo de vida. De todo o estudo, essa foi a única questão que obteve média menor que 5, sendo então a menor média não só dessa dimensão, mas de toda a EST aplicada, possuindo valor de 4,99. Pela classificação usada por Siqueira (2008), demais estudos aplicados, assim como os expostos por esse trabalho, e por fim, o que está em uso por esse relatório de pesquisa, tal questão pode ser classificada, isoladamente, como um fator de indiferença.

Quadro 10 – Definição e média total e por questão da dimensão de satisfação com o salário

DIMENSÃO	DEFINIÇÃO	MÉDIA TOTAL
Satisfação com o salário.	Contentamento com o que recebe como salário se comparando com o quanto o indivíduo trabalha	5,12
QUESTÕES		
5	Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.	5,03
8	Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.	5,14
12	Com o meu salário comparado ao custo de vida.	4,99
15	Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês.	5,32
21	Com o meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.	5,14

Fonte: Autoria própria (2020).

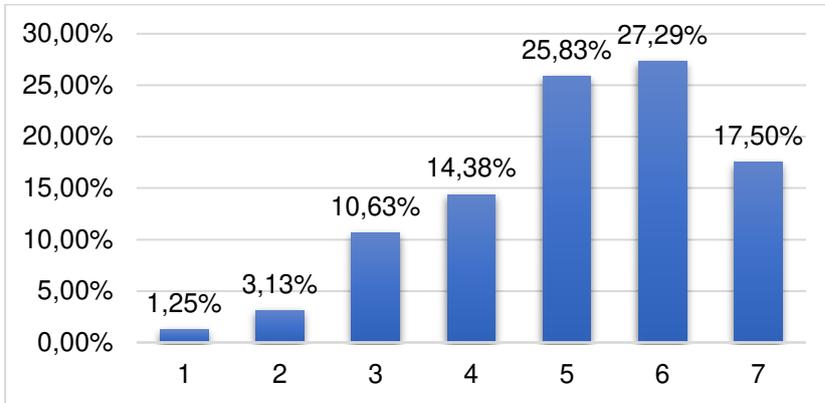
Pode-se afirmar que tal dimensão está inclusa no nível de satisfação, atingindo uma média maior que 5. Por isso, também é de se esperar que os funcionários tenham uma boa contenção com o salário recebido. No entanto, os mesmos não se encontram satisfeitos com o salário recebido ao comparar com seu custo de vida, um fator que leva em conta questões sociais e econômicas fora do controle da organização, mas que a afetam, sendo responsabilidade da gerência analisar a correlação entre esses fatores, do salário entregue aos funcionários, e o custo de vida básico dos mesmos, de acordo com seus estilos de vida.

É visível que satisfação sobre o salário recebido, como dito anteriormente neste estudo, é um problema constante e recorrente em pesquisas realizadas com a EST. Por exemplo, no estudo feito por Freitas *et al.* (2019), realizada com 10 respondentes em uma pequena indústria, também obteve-se os menores resultados médios quanto à dimensão de satisfação com o salário, sendo também a questão de menor escore a de número 12, ou seja, a que se refere ao salário recebido em comparação ao custo de vida do trabalhador. Tal percepção aumentar os riscos de sofrimento psíquico do trabalhador, na medida em que há a constante sensação de redução do controle sobre a vida, assim como o estreitamento das estratégias para se lidar com os problemas, geralmente levando à procura do aumento da carga horária de trabalho como compensação (ODELIUS; RAMOS, 1999).

Na pesquisa de Moreira e Alencar (2019), realizada na FUNCAP, a mesma questão também obteve o menor escore médio, e dos respondentes, mais de 70%, encontraram-se insatisfeitos ou indiferentes com tal quesito da pesquisa. Pode-se perceber, portanto, que não é um fator único da organização estudada nesse trabalho que a satisfação com salário é um dos pontos que diminui o nível de satisfação do funcionário com a empresa como um todo.

No Gráfico 6, visualiza-se a porcentagem de cada uma das 7 pontuações que estavam na EST. Atenção deve ser dada ao fato de que a das mesmas 27,29% foi para respostas do valor 6, seguido pelos valores 5 e 7, que possuem respectivamente valores de 25,83% e 17,50%. Nessa dimensão, contudo, é ainda mais importante apontar que as respostas de valor 4 e abaixo compõe 29,38% das pontuações assinaladas. Destes, somando somente os valores de 1 a 3, é contido em torno de 15% das respostas desta dimensão. Embora os números assustem, por indicar a possibilidade de insatisfação, o indicado não é referente a quantidade de respondentes, mas sim da quantidade de respostas assimiladas pelos mesmos.

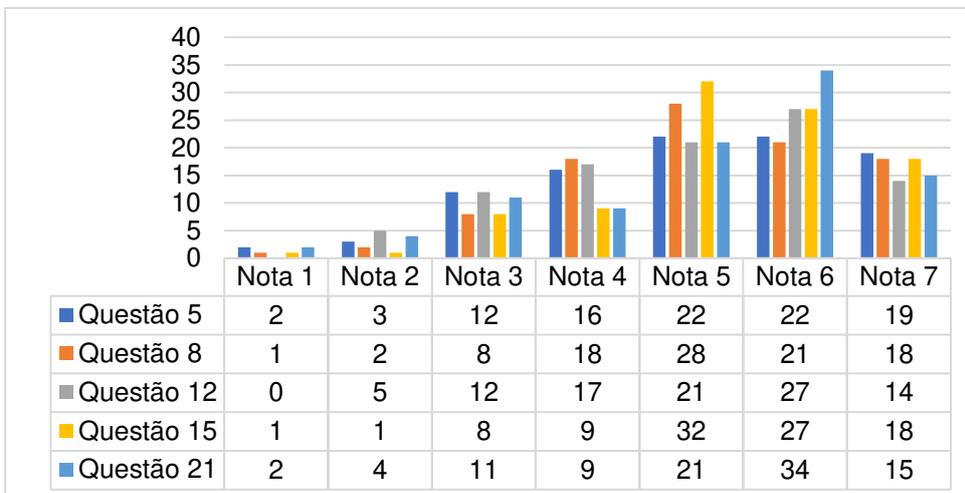
Gráfico 6 – Porcentagem das pontuações dentro da dimensão de satisfação com o salário



Fonte: Autoria própria (2020).

Por fim, verifica-se o gráfico 7 a seguir, que demonstra a análise feita entre a relação entre o número de escores, que variam de 1 a 7, e cada questão da dimensão de satisfação com o salário. Variando a forma como a análise foi feita nas dimensões anteriores, nessa pode-se ver claramente um maior número de pontuações referente a insatisfação e indiferença ao compará-la com outras as dimensões desse mesmo estudo. A pontuação 7 foi a menos assinalada entre todas as outras dimensões, somente 84 vezes, diferenciando-se principalmente das dimensões de satisfação com a chefia e satisfação com os colegas de trabalho, com 146 e 130 escores de número 7 assinaladas, respectivamente.

Gráfico 7 – Quantidade de pontuações para cada questão da dimensão de satisfação com o salário



Fonte: Autoria própria (2020).

As pontuações 2, 3 e 4, em contrapartida, foram as mais assinaladas em relação as outras dimensões, com valores de 15, 51 e 69, respectivamente.

Mesmo assim, ao resgatar a terceira hipótese desta pesquisa, em que se diz que os funcionários estão insatisfeitos com o salário, pode-se verificar a mesma como não confirmada, dado o resultado da média geral desta dimensão, que foi não só acima do valor de 3,9 – limite do escore referente à insatisfação - mas também foi além do valor de 4,9, que por sua vez delimita o que é visto como indiferença pela análise da pesquisa. Essa dimensão, assim como as demais, obteve um escore de correspondência satisfatória.

4. 4 Satisfação com a chefia

Nessa dimensão, como exposto no Quadro 11, a média total foi de 5,9, apontando para trabalhadores satisfeitos no quesito de satisfação com a chefia. É importante destacar, ainda, que essa foi a maior média entre as cinco dimensões nesse estudo.

Dentro da dimensão de satisfação com a chefia, a questão 19, que indaga sobre como o trabalhador se sente com o relacionamento com o seu chefe, foi de maior média, de valor 5,97. Porém, como já exposto anteriormente, essa não é a questão de maior média individual dentro de todo o estudo.

Quadro 11 – Definição e média total e por questão da dimensão de satisfação com a chefia

DIMENSÃO	DEFINIÇÃO	MÉDIA TOTAL
Satisfação com a chefia.	Contentamento com organização, capacidade profissional do chefe e entendimento entre eles	5,9
QUESTÕES		
2	Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.	5,89
9	Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho.	5,83
19	Com o entendimento entre mim e meu chefe.	5,97
22	Com a maneira como meu chefe me trata.	5,85
25	Com a capacidade profissional do meu chefe.	5,96

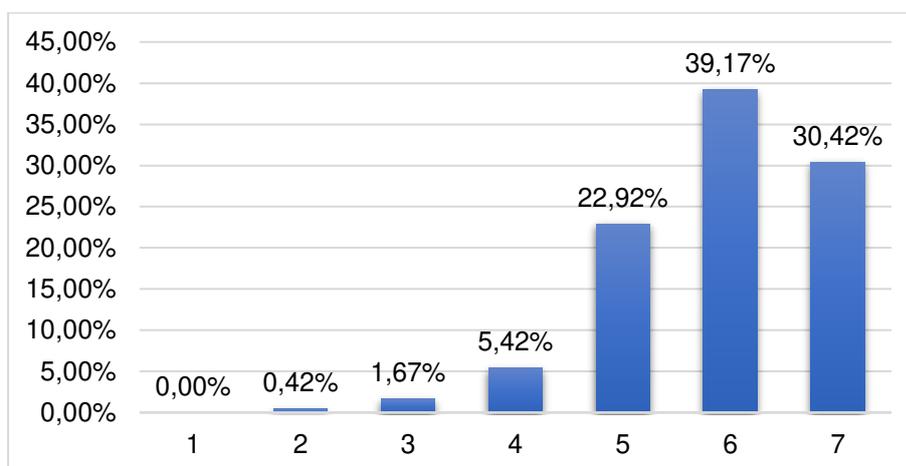
Fonte: Autoria própria (2020).

De acordo com a média atingida, pode-se dizer que os colaboradores estão satisfeitos com sua chefia, e até mesmo que esse é o ponto que traz maior satisfação no seu ambiente de trabalho.

Para Fernandes (1996), e assim como já exposto nesta pesquisa, a relação entre o chefe e funcionário é uma fonte importante de satisfação ou insatisfação, e é impactada por fatores como apoio sócio econômico; as orientações técnicas, e a percepção de igualdade no tratamento dos funcionários pelos seus líderes de equipe, além do constante gerenciamento pelo exemplo. É claro que a satisfação do chefe também precisa ser medida e analisada, com melhorias necessárias sendo implementadas constantemente. O chefe deve ser tornar um líder capaz de motivar os funcionários de forma inicial, mesmo que não seja possível que o mesmo mantenha sua equipe motivada constantemente.

No gráfico 8, pode-se observar a porcentagem de cada uma das 7 pontuações que estavam na EST. Atenção deve ser dada ao fato de que a maioria dos escores, 39,17% foi para respostas do valor 6, seguido pelos valores 5 e 7, que possuem respectivamente valores de 22,93% e 30,42%. Esses números significam que, na dimensão de satisfação com a chefia, 92,5% dos valores variam de 5 a 7, indicando satisfação quanto a esse quesito.

Gráfico 8 – Porcentagem das pontuações dentro da dimensão de satisfação com a chefia

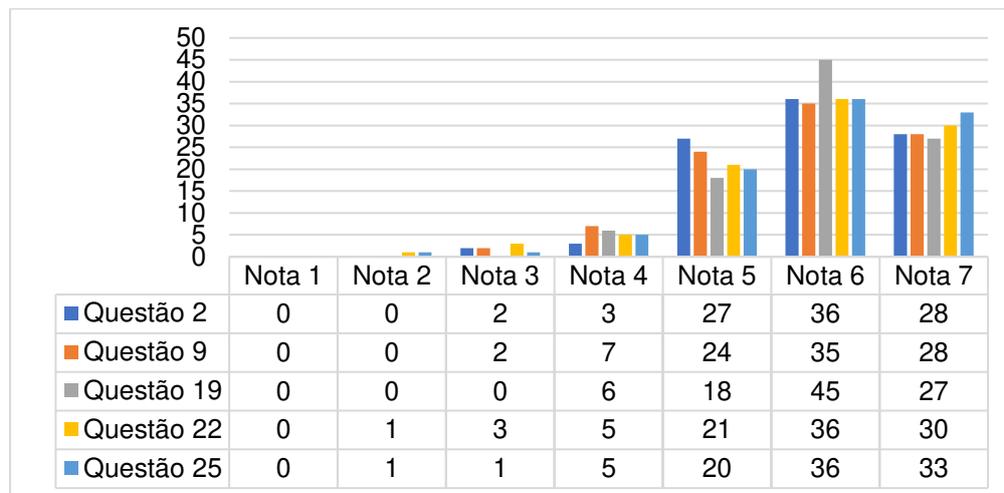


Fonte: Autoria própria (2020).

Por fim, há o gráfico 9 a seguir, que demonstra a análise feita entre a relação entre o número de escore, que variam de 1 a 7, e cada questão da dimensão de satisfação com a chefia. Essa é a única entre as 5 dimensões do estudo que não possui

nenhuma pontuação 1 assinalada. Além disso, em todas as questões, e diferente das outras 4 dimensões, o escore 7 foi mais assinalada que a pontuação 5, com valores de 146 e 110 respectivamente, com 36 na diferença de valor. A única outra dimensão que não teve maior aparição da pontuação 5 em relação a pontuação 7, foi a de satisfação com os colegas de trabalho, que ambos valores apareceram 130 vezes.

Gráfico 9 – Quantidade de pontuações para cada questão da dimensão de satisfação com a chefia



Fonte: Autoria própria (2020).

Além disso, resgatando a quarta hipótese desta pesquisa, em que se diz que os funcionários estão satisfeitos com a chefia, confirmando-se assim essa hipótese, dado o resultado da média geral desta dimensão, e que na realidade, essa é a dimensão com o resultado mais satisfatório dentro de toda pesquisa.

O resultado de satisfação com essa dimensão da EST também foi verificado em pesquisas anteriores, tal como a realizada por Silva (2018) em contexto de trabalhadores de uma instituição financeira, também no Brasil, conforme mencionado no referencial teórico da presente pesquisa. Em ambas pesquisas essa foi a dimensão com maior valor médio.

4.5 Satisfação com as promoções

Por fim, como exposto no Quadro 12, a seguir, verifica-se a dimensão de satisfação com as promoções, com a segunda menor média com o valor de 5,28, mas que também aponta para trabalhadores satisfeitos nesse quesito.

Dentro desta dimensão, a questão 10, que indaga sobre como o trabalhador se sente com a maneira em que a empresa que trabalha realiza as promoções de seus funcionários, foi a de maior média, de valor 5,42.

Quadro 12 – Definição e média total e por questão da dimensão de satisfação com as promoções

DIMENSÃO	DEFINIÇÃO	MÉDIA TOTAL
Satisfação com as promoções	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções.	5,28
QUESTÕES		
3	Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.	5,30
4	Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.	5,40
10	Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.	5,42
16	Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.	5,21
20	Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa.	5,09

Fonte: Autoria própria (2020).

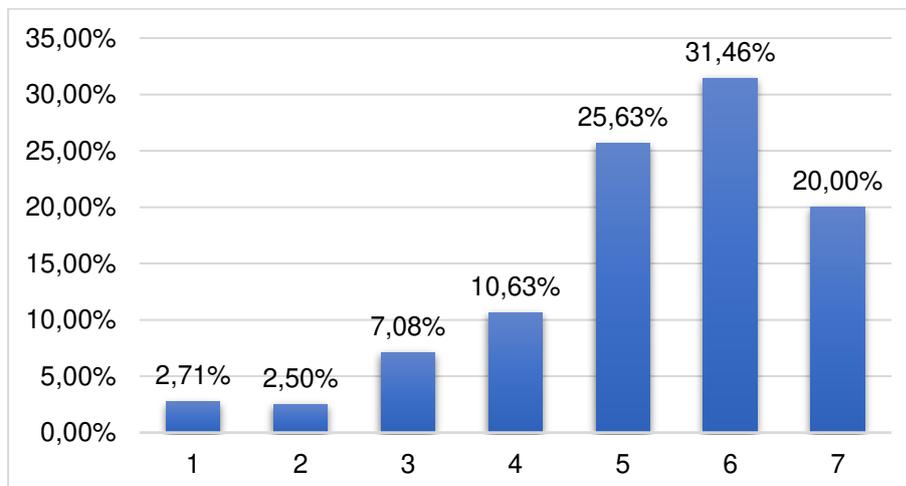
Como explanado anteriormente nesse estudo, a percepção do trabalhador sobre o número de vezes que ele já foi promovido, ou com as oportunidades futuras que ele tem de ser promovido, impacta diretamente o sentimento de segurança e estabilidade que o colaborador tem dentro da empresa. Além disso, a questão 20, que pergunta sobre como o trabalhador se sente sobre o tempo que o mesmo tem que esperar para receber uma promoção em sua empresa, foi a de menor valor, este sendo 5,09, apenas um décimo para sair da zona da satisfação à de indiferença. Esse ponto trata da expectativa de carreira do funcionário comparado diretamente com seu tempo de empresa. Se existe uma percepção de carreira em um período de tempo aceitável pelo funcionário, então o mesmo irá ter um melhor desempenho e pretensões de subir de nível da empresa – obviamente, se o mesmo desejar as responsabilidades que vem com a promoção de cargo. Também vale ressaltar que o sentimento de segurança com o trabalho não diz respeito somente ao fato de ter uma promoção à vista, mas com o que é percebido depois que há tal promoção. Nesse caso, os funcionários encontram-se satisfeitos não só com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido,

mas também com a maneira que a mesma realiza tais promoções – pode-se ver isso nas questões 4 e 10, com médias de 5,40 e 5,42, respectivamente.

Contudo, assim como visto nos estudos de Wu e Melo (2016), que foi realizada em um órgão público, essa dimensão também se encontra entre as de menor valor médio na EST. Além disso, ao comparar com os resultados obtidos por Silva (2018), no estudo realizado em uma instituição financeira, foi visualizado que também existe possibilidade de que a percepção que dos trabalhadores da organização focada nessa pesquisa possuem maior satisfação quanto a maneira que a empresa realiza promoções e as garantias que a mesma oferece a quem é promovido, porém uma menor satisfação ao tempo que leva para serem promovidos.

Em seguida, no gráfico 10, pode-se observar a porcentagem de cada uma das 7 pontuações que estavam na EST. Percebe-se que a maioria das respostas (31,46%) foi para o escore 6, seguido pelos valores 5 e 7, que possuem respectivamente valores de 25,63% e 20,00%. Entretanto, também é relevante expor o alto número de pontuações 4 e abaixo, que totalizam 22,92% dos valores assinalados, ao serem somados. Tal valor é maior que o aparecimento de pontuações 7. E ainda, na dimensão de satisfação com as promoções encontra-se o maior número, e conseqüentemente porcentagem, de escores 1, totalizando 2,71% das respostas assinaladas – o que equivale o valor de 13 respostas com o valor 1.

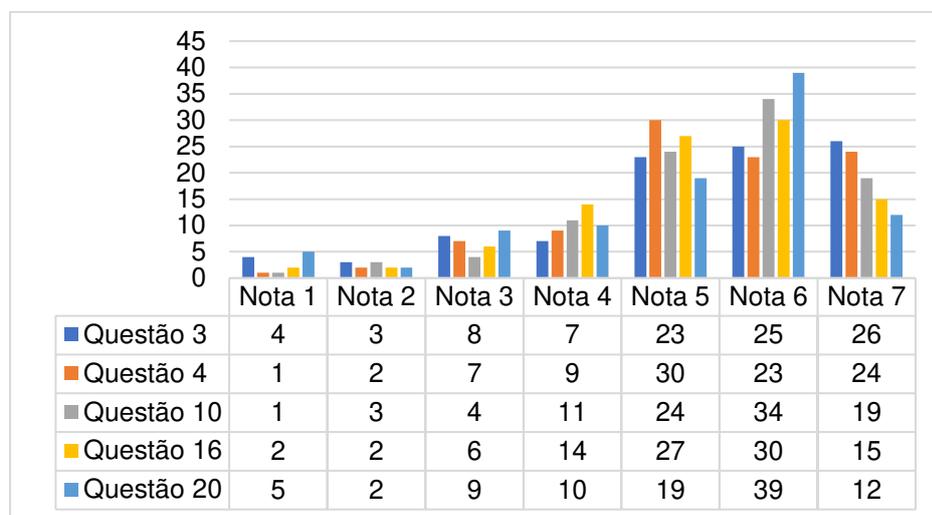
Gráfico 10 – Porcentagem das pontuações dentro da dimensão de satisfação com promoções



Fonte: Autoria própria (2020).

Além disso, pode-se ver o gráfico 11 a seguir, que demonstra a análise feita entre a relação entre o número de pontuações, que variam de 1 a 7, e cada questão da dimensão de satisfação com a chefia. Nela pode-se ver que há uma questão, a de número 4, em que a pontuação com maior número de aparecimentos é o escore 5, com um total de 30 assinalações, superando os escores 6 e 7, que estão à frente em outras análises semelhantes, e com aparecimentos de 23 e 24 vezes, respectivamente.

Gráfico 11 – Quantidade de pontuações para cada questão da dimensão de satisfação com as promoções



Fonte: Autoria própria (2020).

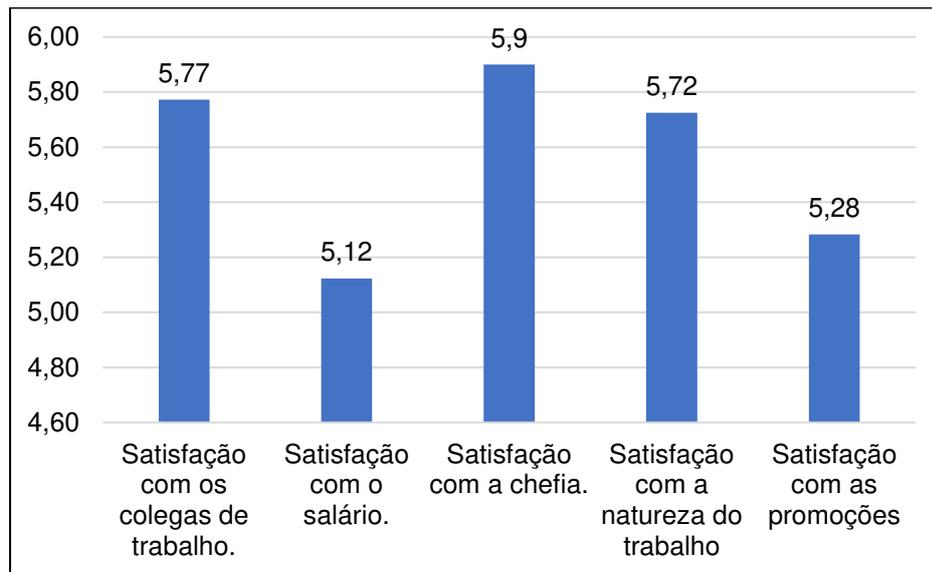
Finalizando, ao verificar a quinta e última hipótese desta pesquisa, em que se diz que os funcionários estão insatisfeitos com as perspectivas de promoções, pode-se verificar que a mesma não foi confirmada, dado o resultado da média geral desta dimensão.

4.6 Análise geral

Embora todas as cinco dimensões sejam classificadas no mesmo nível de satisfação, pode-se perceber, a partir da visualização do Gráfico 12, que a aplicação da EST neste contexto permitiu também separar as dimensões estudadas em dois grupos. O primeiro que contém dimensões com maior satisfação, com pontos que merecem destaque, sendo essas a satisfação com os colegas de trabalho, satisfação com a chefia e satisfação com a natureza do trabalho, com médias de 5,77, de 5,90 e de 5,73, respectivamente. O segundo grupo, ainda com nível de satisfação, tem as

dimensões de satisfação com o salário e satisfação com as promoções como seus componentes, e que mesmo possuindo médias de 5,12 e 5,28, respectivamente, possuem pontos de melhoria e que podem ser fatores de evolução para empresa, deixando ainda melhor a percepção do trabalhador com a organização no geral. Por fim, foi alcançada a média geral de 5,52.

Gráfico 12 – Médias de Satisfação por Dimensão da EST



Fonte: Autoria própria (2020).

Verifica-se como principal ponto de diferença entre essa pesquisa e as demais apresentadas no referencial teórico deste trabalho, é o fato de que todas as dimensões aqui avaliadas obtiveram resultados satisfatórios. Como comparação temos os resultados da pesquisa de Silva (2018), em que a dimensão de satisfação com promoções foi a única a ter um resultado de indiferença, com o valor de 4,90. Porém, ao avaliar-se os outros resultados, é possível observar semelhanças entre ambas pesquisas, como o fato de a dimensão de satisfação com a chefia ser a de maior escore médio.

Além disso, ao vermos o estudo de Moreira e Alencar (2019), mesmo o resultado de satisfação geral sendo indiferente, com o valor de 4,62, ela possui grande relevância como exemplo de um baixo de resultado na dimensão de satisfação com o salário, sendo esse um valor insatisfatório de 3,88, e mesmo que este trabalho não possua nenhum resultado abaixo de 5, a dimensão que abrange satisfação com o salário foi a de menor valor, com 5,12.

4 CONCLUSÃO

Essa pesquisa teve como objetivo geral identificar o nível de satisfação no trabalho dos empregados dos setores de produção de uma indústria metalúrgica cearense. Para isso, como seus objetivos específicos foram levantados (a) verificar o nível de satisfação na perspectiva de relacionamento com os colegas, cuja hipótese de que os funcionários estariam satisfeitos foi confirmada; (b) conhecer o nível de satisfação na perspectiva salarial, cuja hipótese de que os funcionários estariam insatisfeitos não foi confirmada; (c) mensurar o nível de satisfação na perspectiva de relacionamento com a chefia, cuja hipótese de que os funcionários estariam satisfeitos foi confirmada; (d) estimar o nível de satisfação na perspectiva da natureza do trabalho, cuja hipótese de que os funcionários estariam satisfeitos foi confirmada; e (e) apontar o nível de satisfação na perspectiva de promoções, cuja hipótese de que os funcionários estariam insatisfeitos não foi confirmada.

Pode-se dizer que todos objetivos foram realizados, tendo em vista que todas dimensões possuíram suas médias de valores referentes à satisfação dos funcionários utilizando a Escala de Satisfação no Trabalho, e que juntos tais valores formam a média de satisfação geral dos empregados dos setores de produção da indústria metalúrgica cearense estudada na pesquisa, sendo esse valor 5,52, score esse correspondente a um nível de satisfação com o trabalho.

Foi visto ainda que as dimensões referentes à satisfação com o salário e satisfação com as promoções são as de menores médias não só nesse estudo, mas também em pesquisas realizadas anteriormente, estabelecendo um padrão de pontos de melhoria além do nível organizacional, abrangendo a sociedade de uma forma mais ampla.

Na organização foco, ainda, pode-se notar um alto nível de satisfação no que se diz respeito às chefias, e um bom nível de satisfação em relação à natureza do trabalho e aos colegas de trabalho.

Esta pesquisa possui como limitação o fato de somente ter sido somente uma pesquisa descritiva, por natureza quantitativa, deixando em aberto questões mais específicas que precisariam de ferramentas de coletas qualitativas para atender suas resoluções e haver um maior aprofundamento na análise de dados subsequente.

Por fim, é sugerido que futuros estudos busquem correlacionar os dados obtidos através da Escala de Satisfação no Trabalho, com aqueles obtidos por

ferramentas focadas na medição de motivação, comprometimento e até mesmo ao nível de produção, seja individual ou do setor como um todo. Desta forma, além de uma análise comparativa, pode-se obter melhores sugestões de como a organização estudada pode conseguir melhorias em determinados fatores.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Taís de *et al.* Comportamento de cidadania organizacional: um olhar à luz dos valores e da satisfação no trabalho. **Rev. bras. gest. neg.**, São Paulo, v. 19, n. 64, p. 236-262, abr. 2017. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1806-48922017000200236&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 26 ago. 2019.

ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2000.

BAUK, A. Douglas. Stress. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional.**, v. 13, n. 50, abr./jun. 1985.

BERGAMINI, Cecilia Whitaker. **Motivação nas organizações**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BLANCH, J. M. Trabajar en la modernidad industrial. In: BLANCH, J. M. (Org.). **Teoría de las relaciones laborales**: fundamentos. Barcelona: UOC. 2003.

BOWDITCH, J. L.; BUONO, A. F. Liderança, poder e o gestor. In: BOWDITCH, J. L.; BUONO, A. F. **Fundamentos de comportamento organizacional**. 6 ed. Rio de Janeiro: LTC, 2006. p. 144-174.

CARLOTTO, Mary Sandra; CAMARA, Sheila Gonçalves. Propriedades psicométricas do Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/23). **Psico-USF (Impr.)**, Itatiba v.13, n. 2, p. 203-210, dez. 2008. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-82712008000200007&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 12 set. 2020.

CAZAROTTO, J. L. **Psicologia e Antropologia**. São Paulo: Ideias e Letras, 2015.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional**: a dinâmica do sucesso das organizações. Editora Manole, 2005.

COLLIS, J; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração**: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. 2. ed. Porto Alegre: Ed. Bookman, 2005. 349 p.

COSTA, Fabíola Marinho; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt. Comprometimento organizacional: bases para uma abordagem processual. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 30, n. 3, p. 329-337, jul./set. 2014.

COUTINHO, Maria Chalfin. Sentidos do trabalho contemporâneo: as trajetórias identitárias como estratégia de investigação. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 12, n. 2, p. 189-202, 2009.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FREITAS, Natália Gomes de Carvalho; SANTIAGO, Alvany Maria dos Santos; ZARIFE, Pricila de Sousa. Satisfação no Trabalho: Percepção de Trabalhadores de uma pequena indústria baiana de Brita. **Id on Line Rev.Mult. Psic.**, v. 13, n. 46, p. 85-100, 2019.

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

HERZBERG, F. Novamente: como se faz para motivar funcionários? In: BERGAMINI, C., CODA; R. (Org.). **Psicodinâmica da vida organizacional**. Motivação e liderança. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

HERZBERG, Mausner; MAUSNER, Barnard. SNYDERMAN, Barbara Bloch. **The motivation to work**. Transaction Publishers, 1959.

HOPPOCK, R. **Job satisfaction**. New York: Harper and Brothers, 1935.

LIMA, Anilton José; ZILLE, Luciano Pereira; SOARES, Maryelle Gonçalves. Um olhar sobre a satisfação no trabalho: Estudo em organização multinacional do setor de usinagem no estado de Minas Gerais. **Gestão & Planejamento-G&P**, v. 16, n. 3, p. 310-325, 2015.

LOCKE, Edwin A. What is job satisfaction? **Organizational behavior and human performance**, v. 4, n. 4, p. 309-336, 1969.

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

MARTINS, Sergio P. **Direito do Trabalho**. 24. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MOREIRA, Andréa Dantas; ALENCAR, Olívia Lima Guerreiro de. Satisfação no ambiente de trabalho da Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (FUNCAP), sob a ótica dos terceirizados da gerência administrativa. **Revista de Administração da UNI7**, Fortaleza, v. 3, n. 1, p. 045-080, jan./jun. 2019.

NASCIMENTO, Amauri Mascaro. **Iniciação ao Direito do Trabalho**. São Paulo: LTr, 2009.

ODELIUS, Catarina C.; RAMOS, Fernanda. Remuneração, renda, poder de compra e sofrimento psíquico do educador. In: CODO, Wanderley (Coord.). **Educação: carinho e trabalho**. Petrópolis: Vozes, 1999. p. 338-354.

OVEJERO, A. B. Efeitos da globalização no trabalho. In: OVEJERO, A. B. **Psicologia do trabalho em um mundo globalizado: como enfrentar o assédio psicológico e o stress no trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

PAIXÃO, A. R.; BARBOSA, Milka Alves Correia. Satisfação no Trabalho: Um estudo na Agência da Caixa Econômica Federal de Cícero Dantas - BA. **ID on line. Revista de Psicologia**, v. 10, p. 10, 2016.

ROBBINS, Stephen; JUDGE, Tim; SOBRAL, Filipe. **Comportamento organizacional: teoria e pratica no contexto brasileiro**. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2010.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. In: **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 1994. p. 206-206.

SENNETT, R. **A corrosão do caráter: consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo**. Rio de Janeiro: Record, 2009.

SILVA, Amanda Silveira. **Satisfação no trabalho: estudo em uma gerência de administração de uma instituição financeira situada em Brasília**. 2018. 33 f. Monografia (Graduação) - Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2018.

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

SORIANO, J. B.; WINTERSTEIN, P. J. Satisfação no trabalho do professor de educação física. **Revista Paulista de Educação Física**, [S. l.], v. 12, n. 2, p. 145-159, 1998. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rpef/article/view/139542>. Acesso em: 8 set. 2020.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

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

WU, Kin Lin; MELO, Maria Aparecida de Sousa. Satisfação no trabalho: um estudo na percepção dos trabalhadores de um órgão público municipal. **ANAIS - Seminário de Pesquisa, Pós-Graduação, Ensino e Extensão do CCSEH – SEPE**, v. 21, 2017.

ZAMBERLAN, Luciano et al. Pesquisa em ciências sociais aplicadas. Ijuí, Ed. Unijuí, 2014.

ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil-2**. AMGH Editora, 2014.

ANEXO A – Escala de Satisfação no Trabalho

ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO	
<p>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.</p> <p>1 = Totalmente insatisfeito 2 = Muito insatisfeito 3 = Insatisfeito 4 = Indiferente 5 = Satisfeito 6 = Muito satisfeito 7 = Totalmente satisfeito</p> <p>No meu trabalho atual sinto-me...</p>	
()	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 do 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 mim 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.