



UFC
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUARIAIS E
CONTABILIDADE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ANNA LETÍCYA SEVERIANO FERREIRA

PERCEPÇÃO DE SUPORTE ORGANIZACIONAL E SUA RELAÇÃO COM
SATISFAÇÃO E DESEMPENHO DE FREELANCERS DOCENTES

FORTALEZA

2021

ANNA LETÍCYA SEVERIANO FERREIRA

PERCEPÇÃO DE SUPORTE ORGANIZACIONAL E SUA RELAÇÃO COM
SATISFAÇÃO E DESEMPENHO DE FREELANCERS DOCENTES

Monografia apresentada ao Curso de Administração do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Bruno Chaves Correia Lima

FORTALEZA

2021

ANNA LETÍCYA SEVERIANO FERREIRA

PERCEPÇÃO DE SUPORTE ORGANIZACIONAL E SUA RELAÇÃO COM
SATISFAÇÃO E DESEMPENHO DE FREELANCERS DOCENTES

Monografia apresentada ao Curso de Administração do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovada em: __/__/____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Bruno Chaves Correia Lima (Orientador)
Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Prof. Dr. Cláudio Bezerra Leopoldino
Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Profa. Dra. Suzete Suzana Rocha Pitombeira
Universidade Federal do Ceará (UFC)

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)

F439p Ferreira, Anna Letícia Severiano.
Percepção de suporte organizacional e sua relação com satisfação e desempenho
de freelancers docentes / Anna Letícia Severiano Ferreira. – 2021.
74 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará,
Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de
Administração, Fortaleza, 2021.

Orientação: Prof. Dr. Bruno Chaves Correia Lima.

1. Satisfação no Trabalho. 2. Suporte Organizacional. 3. Freelancers. 4.
Desempenho Docente. I. Título.

CDD 658

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por ter sido e ser o meu grande protetor e auxiliador, dando forças ao decorrer de todo esse caminho e por ter escutado as minhas orações, fazendo com que eu chegasse até aqui da melhor forma possível. A jornada certamente não foi fácil, mas com a sua benção foi possível superar todas as dificuldades, fazendo com que eu me tornasse uma pessoa mais edificada.

Aos meus pais, por sempre terem me apoiado, incentivado e contribuído de forma direta nos meus estudos, assim como em qualquer outro pilar da minha vida. Sou grata e consciente de absolutamente tudo que foi necessário passarmos para que este sonho, que não foi possível de ser realizado por eles, eu possa estar realizando. Me sinto extremamente honrada e agraciada por ter vivido tudo isto e meus terem sido os maiores responsáveis.

Ao meu orientador Bruno Correia Lima, por ser um exemplo de orientador, prestando todo o aparato para que esta etapa final fosse realizada. Sua dedicação e destreza são admiráveis e me sinto honrada por ter tido a oportunidade e felicidade em ser sua orientanda. Obrigada por todos os momentos de prontidão e todo o suporte oferecido, certamente as suas contribuições foram generosas e cruciais para o resultado que tivemos.

Por fim, agradeço a todas as pessoas que de forma direta ou indireta estiveram envolvidas neste processo, sejam amigos de faculdade e trabalho, ciclo de vivência ou familiares. Vocês tiveram um papel fundamental durante todo esse processo e serei eternamente grata por cada contribuição realizada.

"O Senhor é a minha força e o meu escudo; nele o meu coração confia, e dele recebo ajuda. Meu coração exulta de alegria, e com o meu cântico lhe darei graças". (Salmos 28:7)

RESUMO

Este estudo teve como objetivo analisar o nível de predição que o suporte organizacional percebido tem com a satisfação e o desempenho de *freelancers* docentes em uma empresa de educação privada do ensino fundamental e médio. O método quanto à sua abordagem foi inferencial, quantitativo, documental e *survey*. Para a coleta de dados, visando adequar ao contexto de prestadores de serviços, foram adaptadas a Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EST) de Eisenberger *et al.* (1986) e a Escala de Satisfação no Trabalho de Siqueira (2008). Em relação a medição do desempenho, foram utilizados dados desenvolvidos pela própria empresa a partir da natureza do trabalho executado. Os resultados analisados a partir das respostas de 91 docentes demonstraram que há um alto nível de percepção de suporte organizacional, evidenciando a percepção de disponibilidade por parte da organização referente a auxílios quando precisam de ajuda para resolver problemas. Foram encontrados também níveis significativos de satisfação (remuneração e natureza do trabalho) e de desempenho docente. Ao associar percepção de suporte organizacional com satisfação no trabalho, foi notada relações significativas e moderadas a elevadas, permitindo compreender através da regressão simples que o suporte organizacional neste contexto é um preditor de satisfação. Contudo, nem suporte organizacional, nem satisfação apresentaram relação significativa com desempenho. Por fim, de acordo com a associação entre satisfação e e-NPS (*Employee Net Promoter Score*), os resultados indicaram que quanto maior a satisfação dos *freelancers*, maior a propensão de eles indicarem a empresa de educação para pessoas próximas.

Palavras-chave: Satisfação no Trabalho. Suporte Organizacional. *Freelancers*. Desempenho Docente.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the level of prediction that perceived organizational support has on the satisfaction and performance of freelancers teaching in a private elementary and high school education company. The method regarding its approach was inferential, quantitative, documentary and survey. For data collection, aiming to adapt to the context of service providers, the Organizational Support Perception Scale (EST) by Eisenberger et al. (1986) and the Siqueira Job Satisfaction Scale (2008). Regarding performance measurement, data developed by the company itself from the nature of the work performed were used. The results analyzed from the responses of 91 professors showed that there is a high level of perception of organizational support, showing the perception of availability by the organization regarding help when they need help to solve problems. Significant levels of satisfaction (remuneration and nature of work) and teaching performance were also found. By associating perception of organizational support with job satisfaction, significant and moderate to high relationships were noted, allowing us to understand through simple regression that organizational support in this context is a predictor of satisfaction. However, neither organizational support nor satisfaction showed a significant relationship with performance. Finally, according to the association between satisfaction and e-NPS (Employee Net Promoter Score), the results indicated that the greater the freelancers' satisfaction, the greater their propensity to recommend the education company to close people.

Keywords: Job Satisfaction. Organizational Support. Freelancers. Teaching Performance.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Estrutura de hipóteses	15
Figura 2: Percepção de suporte organizacional como preditor de satisfação no trabalho	18
Figura 3: Composição dos Tipos de Projeto em Freelancer	21
Figura 4: Processo do projeto freelancer	22
Figura 5: Processo de Avaliação de Desempenho	33
Figura 6: Resumo do teste de hipóteses	55
Quadro 1: Escala de Percepção de Suporte Organizacional	15
Quadro 2: Escala de Satisfação no Trabalho	26
Quadro 3: Resumo de utilização da Escala Percepção de Suporte Organizacional (EPSO) e da Escala de Satisfação no Trabalho (EST)	37
Quadro 4: Resumo dos resultados obtidos nas análises dos níveis de suporte organizacional percebido, e-NPS (Employee Net Promoter Score), satisfação no trabalho e desempenho docente	50
Quadro 5: Resumo das análises das relações dos objetivos específicos	51

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Percepção de Suporte Organizacional	45
Gráfico 2: Satisfação com a remuneração	46
Gráfico 3: Satisfação com a natureza do trabalho	47
Gráfico 4: Desempenho docente	49

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Teste t para amostras dependentes (suporte organizacional percebido)	46
Tabela 2: Teste t para amostras dependentes (satisfação no trabalho)	47
Tabela 3: e-NPS (Employee Net Promoter Score)	48
Tabela 4: Teste t para amostras dependentes (desempenho docente)	50
Tabela 5: Análise entre satisfação e suporte organizacional geral	50
Tabela 6: Análise entre suporte organizacional e desempenho de freelancers docentes	51
Tabela 7: Análise entre satisfação e desempenho de freelancers docentes	52
Tabela 8: Análise entre satisfação e e-NPS (<i>Employee Net Promoter Score</i>)	53

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
2 PERCEPÇÃO DE SUPORTE ORGANIZACIONAL DE FREELANCERS DOCENTES	16
2.1 Percepção de suporte organizacional.....	16
2.2 Conceitos e configurações de trabalho de <i>freelancers</i>	20
3 SATISFAÇÃO PROFISSIONAL.....	25
3.1 Conceitos e importância da satisfação no trabalho no contexto da educação.....	25
3.2 Avaliação da satisfação no trabalho nas organizações.....	27
4 DESEMPENHO DOCENTE	31
4.1 Desempenho organizacional.....	31
4.2 Avaliação de desempenho docente.....	34
5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	38
5.1 Abordagem da pesquisa	38
5.2 Método da Pesquisa.....	38
5.3 Campo e participantes da pesquisa	39
5.4 Método de coleta.....	39
5.5 Análise de dados	42
6 ANÁLISE DE RESULTADOS	44
6.1 Perfil da amostra	44
6.2 Análise dos níveis de suporte organizacional percebido, e-NPS (<i>Employee Net Promoter Score</i>), satisfação no trabalho e desempenho docente.....	44
6.2.1 Suporte organizacional percebido	44
6.2.2 Satisfação no trabalho	46
6.2.3 e-NPS (<i>Employee Net Promoter Score</i>)	48
6.2.4 Desempenho docente	49
6.3 Análise da relação entre suporte organizacional e satisfação de <i>freelancers</i> docentes.	50
6.4 Análise da relação entre suporte organizacional e desempenho de <i>freelancers</i> docentes.	51
6.5 Análise da relação entre satisfação e desempenho de <i>freelancers</i> docentes.....	52
6.6 Análise da relação entre satisfação de <i>freelancers</i> docentes e e-NPS (<i>Employee Net Promoter Score</i>).	52
6.6 Resumo dos resultados obtidos nos objetivos específicos e teste de hipóteses	53
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	56
REFERÊNCIAS.....	58
APÊNDICE - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	63

1 INTRODUÇÃO

De acordo com Eisenberger *et al.* (1986), quando o suporte é notado, o envolvimento dos colaboradores é maior, pois é gerada uma sensação de atendimento das suas necessidades de elogio e aprovação. Dessa forma, é desenvolvido um vínculo emocional positivo com a organização, que tem como resultado o aumento dos seus esforços no cumprimento de metas através de uma maior frequência e desempenho. O fato de valorizar suas contribuições e dar o apoio necessário, certamente influencia a sua satisfação no trabalho.

Estudos trazem em destaque as conexões acerca de relações positivas entre suporte organizacional e desempenho no trabalho, comportamento organizacional, criatividade e inovação. Sendo esses alguns dos muitos componentes extremamente inerentes para o bom desenvolvimento do colaborador bem como da empresa. Não menos importante, o suporte organizacional pode estar também associado com a satisfação no trabalho (OLIVEIRA-CASTRO; PILATI; BORGES-ANDRADE, 1999).

Importante destacar que a satisfação dos funcionários interfere no bom funcionamento da corporação, no comprometimento das pessoas com as metas organizacionais e causas importantes da empresa, bem como na produtividade e em outros aspectos. Trazer satisfação para o colaborador é, portanto, uma oportunidade estratégica para a empresa. Em contrapartida, a insatisfação dos funcionários pode acarretar problemas morais e financeiros. Alguns aspectos de uma empresa com colaboradores insatisfeitos são: rotatividade, baixa de produção, comodismo e até furtos e violência no trabalho (VALDEVINO; LOUREIRO, 2012).

Em um estudo realizado por Pires Junior (2015), foi observado o impacto do capital psicológico e do suporte organizacional sobre a satisfação no trabalho de 300 indivíduos do setor público e privado. Foi possível notar uma relação positiva entre a percepção de suporte organizacional e a satisfação no trabalho, sendo essa a maior quando comparada à relação com o capital psicológico. Além disso, foi possível destacar as principais variáveis da satisfação no trabalho que contribuem para o sucesso dessa relação, são elas: salário, superiores, pares, tarefas e promoções.

Zatti e Minhoto (2018) explanam o quanto é importante a avaliação do desempenho docente, pois ela vai muito além de promoções e remunerações, existem inúmeras saídas que se podem ter a partir de uma avaliação, desde que ela seja realizada com mecanismos e critérios assertivos para o bom entendimento da fotografia de desempenho do docente em determinado ciclo ou período de trabalho.

Relação significativa entre satisfação no trabalho e qualidade do serviço prestado foi encontrada, por exemplo, em um estudo realizado por Brasil e Delevati (2020) na Secretaria Municipal de Saúde da Região Centro Oeste de RS. Segundo o estudo, quanto mais o colaborador estiver satisfeito, maior será a qualidade do seu serviço. Alguns pontos positivos foram levantados no que se diz respeito a satisfação dos servidores, sendo eles: bom relacionamento e comunicação com o time, gestão com uma visão diferente de trabalho, salário, sentimento mútuo de incentivo e tranquilidade para desempenhar suas atividades.

Embora haja estudos anteriores que tenham investigado a relação entre suporte organizacional, satisfação e desempenho, em nenhum estudo pesquisado foi identificado considerando essa investigação em profissionais *freelancers*, que apresentam vínculos distintos de profissionais com vínculos empregatícios com as empresas que proporcionam o suporte organizacional.

Por dar foco a esse contexto pouco pesquisado, a presente pesquisa apresenta relevância no que diz respeito a contribuir com novos achados para o campo de estudo. Relacionar questões de suporte organizacional e satisfação no trabalho vinculada ao desempenho docente de *freelancers* têm o potencial de testar hipóteses já anteriormente pesquisadas, contudo, aqui, em contexto diferenciado de vínculo não empregatício entre empresa e profissionais docentes.

No presente trabalho, foram utilizados alguns dos itens de forma adaptada das seguintes escalas: Escala de Satisfação no Trabalho (EST), desenvolvida por Siqueira (2008) e Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO) desenvolvida por Eisenberger *et al.* (1986), mas que posteriormente foi validada no contexto brasileiro por Siqueira (2008). Considerando que essas escalas foram desenvolvidas, validadas e amplamente replicadas em contextos de vínculo empregatício formal entre organização e trabalhadores, foram necessárias adaptações, supressões e acréscimos de itens visando adequação ao contexto de vínculo por prestação de serviços característico do modelo de trabalho *freelancer*.

Também no presente trabalho foi realizada a aferição do e-NPS (*Employee Net Promoter Score*), métrica utilizada para informar a propensão dos colaboradores indicarem a empresa que se trabalha para pessoas próximas. Esse indicador foi elaborado por Reichheld (2003), originalmente para ser utilizado em contexto de cliente externo e empresa, mas que atualmente o meio corporativo acrescentou o termo *Employee* para realizar essa avaliação entre colaborador e empresa.

As pessoas *freelancers* também podem ser denominadas de autônomas ou até terceirizadas. Estes nomes têm poucas diferenças entre si, portanto, é comum perceber que em

alguns momentos os *freelancers* são chamados por esses outros nomes. É possível denominar-se *freelancers* tanto uma Pessoa Jurídica como uma Pessoa Física. Em sua maior parte, os *freelancers* e autônomos do presente estudo são professores da educação básica.

A escolha do tema em questão tem sua justificativa no que tange à necessidade de ser voltado um olhar atencioso e com cuidado para o suporte organizacional ao *freelancer* docente.

O problema da pesquisa que dá embasamento ao referido trabalho é “em que medida a percepção de suporte organizacional influencia a satisfação e o desempenho de *freelancers* docentes?”. A investigação do problema de pesquisa se dá em uma empresa privada de Educação Básica do ensino fundamental e médio, no segmento de Avaliações Educacionais e Conteúdo Digital.

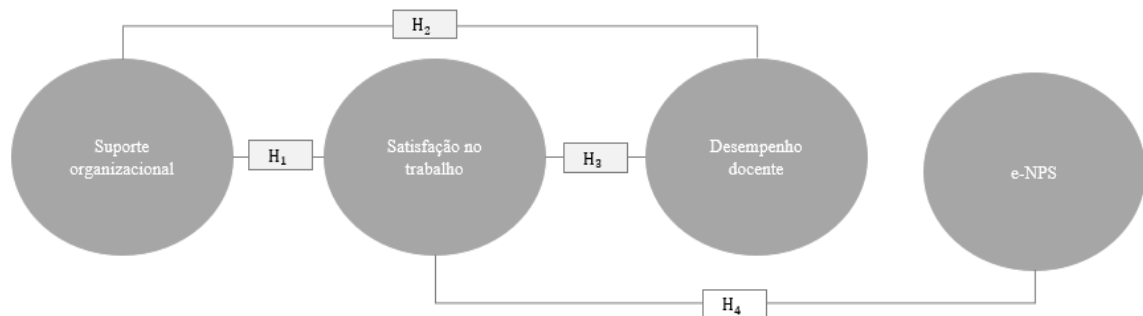
Portanto, teve-se como objetivo geral analisar o nível de predição que o suporte organizacional percebido tem com a satisfação e o desempenho de *freelancers* docentes.

A pesquisa do presente trabalho teve como objetivos específicos: (1) analisar os níveis de suporte organizacional percebido, satisfação no trabalho, e-NPS (*Employee Net Promoter Score*), e desempenho docente; (2) analisar a relação entre suporte organizacional e satisfação de *freelancers* docentes; (3) analisar a relação entre suporte organizacional e desempenho de *freelancers* docentes; (4) analisar a relação entre satisfação e desempenho de *freelancers* docentes; (5) analisar a relação entre satisfação de *freelancers* docentes e e-NPS (*Employee Net Promoter Score*).

Conforme pesquisas nas plataformas Google Acadêmico, Scielo e ScieceDirect, não foi possível encontrar pesquisas sobre docentes *freelancers*, fazendo-se necessário, por meio desta pesquisa, desenvolver conteúdo científico sobre essas pessoas e sua relação com suporte organizacional, desempenho docente e satisfação no trabalho.

Conforme revisão de Siqueira e Gomide Júnior (2014, p. 321), a percepção de suporte organizacional é uma predecessora de satisfação no trabalho, que por sua vez, antecede o desempenho. Desse modo, a Figura 1 apresenta a proposta do modelo de análise para a presente pesquisa, bem como suas hipóteses a serem testadas:

Figura 1: Estrutura de hipóteses



Fonte: elaborada pela autora (2021)

Assim, as quatro hipóteses deste estudo são:

H₁: Quanto maior a percepção de suporte organizacional, maior a satisfação no trabalho.

H₂: Quanto maior a percepção de suporte organizacional, maior o desempenho docente.

H₃: Quanto maior a satisfação no trabalho, maior o desempenho docente.

H₄: Quanto maior a satisfação no trabalho, maior o e-NPS (*Employee Net Promoter Score*).

A pesquisa foi quantitativa e inferencial quanto à abordagem, bibliográfica, documental e *survey* quanto aos seus procedimentos. Além disso, foi utilizada ferramenta de questionário para fomentar o trabalho. Técnicas de estatística descritiva de correlação de Pearson, análise de regressão simples e teste *t* para amostras dependentes possibilitaram a análise quantitativa dos dados, mediante o uso do software SPSS 20.0.

A seguir são demonstradas, primeiramente, a seção de percepção de suporte organizacional de *freelancers* docentes, em seguida, são descritas as perspectivas acerca da satisfação no trabalho e sua interface com a educação e posteriormente foi explanado conteúdo acerca do desempenho docente. Dando continuidade, estão presentes as seções de procedimentos metodológicos, análise de resultados e considerações finais.

2 PERCEPÇÃO DE SUPORTE ORGANIZACIONAL DE FREELANCERS DOCENTES

Esta seção é responsável por dar tratativa aos conceitos explicativos relacionados a percepção de suporte organizacional, bem como demonstração de estudos realizados na área. Em seguida, foram explanados os conceitos acerca do trabalho *freelancer* e o seu mercado.

2.1 Percepção de suporte organizacional

O suporte organizacional é um construto que auxilia as organizações a compreenderem melhor em que medida se está valorizando as contribuições e bem-estar dos seus colaboradores. Certamente um componente como esse é de grande importância para a corporação lidar melhor com aspectos que são importantes para o melhor desempenho dos seus colaboradores. Quando o suporte organizacional é compreendido, é possível observar aspectos que contribuem significativamente para várias esferas organizacionais (EISENBERGER *et al.*, 1986).

Desse modo, não só quando vinculada a outros construtos como absenteísmo, satisfação e desempenho, a percepção de suporte organizacional consegue fornecer importantes informações para o sucesso da relação entre funcionários e organização. Na medida em que essa percepção é compreendida, o funcionário sente apoio efetivo e gera um vínculo de sentimento positivo com a corporação (EISENBERGER *et al.*, 1986). Isso faz com que os seus esforços sejam empregados de forma mais propositiva e sejam alcançados resultados mais relevantes para os dois envolvidos.

De todo modo, Eisenberger *et al.* (1986) formulou uma escala, ainda que generalista, para aferição da percepção do suporte organizacional, intitulada de Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO), composta por uma série de afirmativas em que os respondentes discordam ou concorda em uma Escala Likert de 7 pontos (1 = discordo totalmente, 7 = concordo totalmente). No Quadro 1 é demonstrada a escala em sua versão reduzida pelos próprios autores.

Quadro 1: Escala de Percepção de Suporte Organizacional

Escala de Percepção de Suporte Organizacional
Demonstração
A organização valoriza minha contribuição para o seu bem-estar.
Se a organização pudesse contratar alguém para me substituir com um salário inferior, ela o faria. (R)

A organização deixa de apreciar qualquer esforço extra de minha parte. (R)
A organização considera fortemente meus objetivos e valores.
A organização ignoraria qualquer reclamação minha. (R)
A organização desconsidera meus melhores interesses quando toma decisões que me afetam. (R)
A organização disponibiliza ajuda quando tenho um problema.
A organização realmente se preocupa com meu bem-estar.
Mesmo se eu fizesse o melhor trabalho possível, a organização não notaria. (R)
A organização está disposta a me ajudar quando eu precisar de um favor especial.
A organização se preocupa com minha satisfação geral no trabalho.
Se tivesse oportunidade, a organização tiraria vantagem de mim. (R)
A organização mostra muito pouca preocupação comigo. (R)
A organização se preocupa com minhas opiniões.
A organização se orgulha de minhas realizações no trabalho.
A organização tenta tornar meu trabalho o mais interessante possível.

Observação. (R) indica que o item tem pontuação reversa.

Fonte: Eisenberger *et al.* (1986)

Na escala EPSO é possível observar que as afirmativas se baseiam em remuneração, reconhecimento, satisfação, desempenho e bem-estar (EISENBERGER *et al.*, 1986). Apesar da sua grande utilização e reconhecimento, neste estudo não foi possível utilizar todas as suas afirmativas. Isso decorre da amostra do presente estudo não ter vínculo empregatício e, por conta disso, muitos dos itens estarem mais bem configurados para o público voltado às pessoas com vínculo.

De acordo com Oliveira-Castro, Pilati e Borges-Andrade (1999), para que seja possível uma percepção de suporte organizacional favorável, é preferível que seja mantida uma relação de reciprocidade entre o trabalhador e a organização e assim, segundo eles:

A organização, por um lado, tem obrigações legais, morais e financeiras com o seu membro e o direito de esperar que ele apresente bom desempenho, comprometimento e lealdade. O trabalhador, por sua vez, tem obrigação de apresentar bom desempenho e o dever de ser leal e comprometido com a organização.

Na literatura de Oliveira-Castro, Pilati e Borges-Andrade (1999), já era destacada a carência de medidas de suporte organizacional que viabilizassem o correto prognóstico

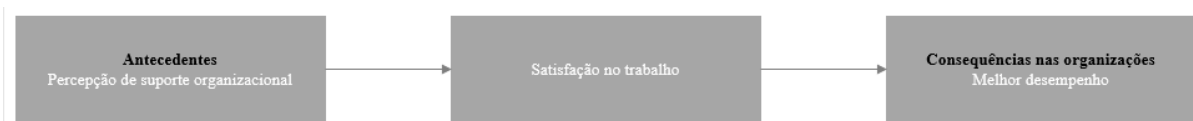
referente a aspectos de desempenho no trabalho e transferência de treinamentos, ou seja, a aplicação dos conhecimentos que foram adquiridos em decorrências dos treinamentos no trabalho.

De acordo com Siqueira e Gomide Júnior (2014, p. 317-318), a literatura tem mostrado o desenvolvimento de alguns construtos psicossociais, dentre eles: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho, comprometimento, suporte e reciprocidade organizacional, além de justiça no trabalho. Isso graças a importantes transformações ocorridas nas décadas de 1960 e 1970.

Nesse mesmo período, a satisfação e envolvimento com o trabalho eram os principais componentes das pesquisas que buscavam compreender os níveis de desempenho e produtividade e dentre outros aspectos. A teoria acerca desses assuntos passou a ser utilizada “para que os gerentes pudessem planejar estratégias capazes de levar trabalhadores a se tornarem satisfeitos e envolvidos com o trabalho, tendo como consequência elevação de produtividade e desempenho e redução de absenteísmo e rotatividade.” (SIQUEIRA; GOMIDE JÚNIOR, 2014, p. 318).

A Figura 2 a seguir mostra que a percepção de suporte organizacional é preditor da satisfação no trabalho, que por sua vez é preditor de um maior desempenho. Além disso, na obra de Siqueira e Gomide Júnior (2014, p. 321) são demonstrados alguns outros fatores que são sempre muito bem-vindos para a organização obter êxito em diversas das suas esferas.

Figura 2: Percepção de suporte organizacional como preditor de satisfação no trabalho



Fonte: Siqueira e Gomide Júnior (2014, p. 321)

No Brasil, Siqueira (1995; 2008 *apud* FLEURY; FORMIGA; SOUZA; SOUZA, 2017) foi a responsável por validar a EPSO que posteriormente foi adaptada por ela. Como pioneira na aplicação dessa escala no país, ela a resumiu em apenas nove itens, pois foram eles dentre os 36 existentes na escala de Eisenberger *et al.* (1986) que explicaram 55% da variância no seu estudo por ela realizado.

O estudo de Fleury, Formiga, Souza e Souza (2017), teve-se como objetivo conhecer a distribuição item-fator, fidedignidade e análise confirmatória da EPSO. Neste estudo, realizado

em duas etapas com mais de 300 participantes cada uma, foi possível notar que os respondentes de empresas privadas tiveram uma maior percepção de suporte quando comparado aos respondentes de empresas públicas.

Mais uma vez, a EPSO foi comprovada como uma ferramenta que se consagra como confiável para que os gestores em recursos humanos se apropriem e compreendam a percepção de suporte da sua companhia. O estudo garantiu evidências empíricas de confiabilidade e estrutura unifatorial para serem aplicadas em organizações privadas e públicas (FLEURY; FORMIGA; SOUZA; SOUZA, 2017).

A perspectiva de suporte organizacional de professores-gestores, segundo a pesquisa de Kanan, Marcon e Zanelli (2018), envolve assuntos relacionados a diversos componentes. Ausência de autonomia, falta de envolvimento em decisões, acompanhamento informal do desempenho e sobrecarga no trabalho foram os principais pontos destacados. Em contrapartida, são levantados pontos de atendimento parcial às necessidades materiais e tecnológicas, contudo, para fatores humanos, a sobrecarga foi o mais evidente como negativo.

Dourado *et al.* (2018) se debruçou em um estudo onde o objetivo era compreender as relações entre desempenho e aprendizagem de competências em ensino, pesquisa, extensão e gestão, além de relacionar esses componentes com o suporte organizacional. Em relação às variáveis aprendizagem e suporte, e desempenho e suporte, não foi possível identificar fortes correlações. Uma das possíveis explicações seria a autonomia que os docentes desenvolvem nos processos de aprendizagem, gerando poucas expectativas quanto ao suporte. As correlações mais significativas foram encontradas ao relacionar aprendizagem e desempenho docente.

Formiga, Freire e Fernandes (2019) afirmam que a área de qualidade da produtividade é um campo de estudo que nos últimos dez anos vêm sendo observado com muito afago, isso é devido ao seu importante papel de medida psicológica no ambiente de trabalho. Das várias medidas administradas acerca desse tema, a de suporte organizacional é uma das mais favoráveis, sendo responsável por mensurar fenômenos e impactos de domínio individual e coletivo.

No estudo de Formiga, Freire e Fernandes (2019), foi possível notar que dos nove itens da EPSO, apenas cinco deles demonstraram escores mais significativos. Observou-se que as afirmações negativas não cooperaram de fato para a segurança teórico-empírico da aferição do suporte organizacional. As afirmações que fizeram mais sentido para a medida foram as positivas acerca do comportamento organizacional e as que demonstravam apoio humano-organizacional.

Conseqüentemente, os autores fortalecem a relevância da medida de suporte organizacional, sobretudo, por se ater a reconfiguração do seu comportamento para que as ambições sócio humanas do seu funcionário sejam atendidas. Não só isso, mas também é gerado a promoção de um trabalho saudável, empoderamento, qualidade de vida, produtividade, satisfação no trabalho e dentre outros aspectos (FORMIGA; FREIRE; FERNANDES, 2019).

No estudo de Formiga, Freire e Fernandes (2019) não foi possível identificar correlações entre percepção de suporte organizacional e desempenho, em contrapartida, foi possível perceber uma associação positiva entre percepção de suporte organizacional e satisfação no trabalho. Segundo os autores, essa relação positiva traz além dos benefícios já conhecidos, uma promoção de saúde psíquica na performance trabalho-organização.

2.2 Conceitos e configurações de trabalho de *freelancers*

“Agente livre” é o conceito que Pink (2001, p. 11-35) traz e que segundo ele engloba o que é denominado *freelancers* atualmente. O autor destaca que “agente livre” é aquele que não é supervisionado por um único empregador, mas sim por uma cartela de clientes, tem autonomia para trabalhar nos horários que preferir, não tem laços institucionais com empresas e é o agente do seu próprio futuro. A economia do agente livre nasce através de uma personalização do trabalho, moldada para se encaixar no individual. Em resumo, os *freelancers* podem ter diversos clientes, atribuições e funções, não ficando presos a apenas um único chefe, tarefa ou atribuição.

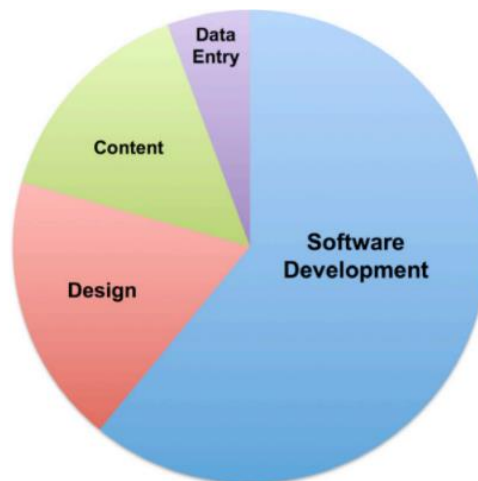
Benz e Frey (2008) são responsáveis por conduzir um estudo em 23 países para entender a máxima de “os autônomos são mais felizes no seu trabalho do que os empregados nas organizações”. Segundo o estudo, os fatores predominantes para a maior satisfação dessas pessoas autônomas seria o fator de interesse nos trabalhos (fazer o que gosta) e sua maior autonomia. Cada país demonstra um resultado mais diversificado, no entanto, este foi o que predominou. Alguns países, por exemplo, assumem a renda como um fator determinante para a sua satisfação e felicidade no emprego autônomo.

Hong e Pavlou (2013) afirmam que no universo online de prestação de serviços *freelancers*, existem sites como *freelancer.com*, *eLance.com* e *Guru.com*. Sites como esses são responsáveis por fazerem a interação entre *freelancer* em busca de demanda e organizações em busca de mão-de-obra qualificada. A maior parte dos serviços procurados são relacionados a TI, design gráfico ou redação.

O mercado de *freelancers* administra diferentes categorias de projetos e espécies de serviços. Como demonstração, o site *freelancers.com* têm as 10 seguintes principais categorias

de projetos: (1) Desenvolvimento de Software, (2) Design Gráfico, (3) Conteúdo, (4) Entrada de dados, (5) Engenharia e ciência, (6) Fornecimento de produtos, (7) Vendas e marketing, (8) Negócios e contabilidade, (9) Traduções e (10) Diversos. As quatro primeiras categorias representam mais de 95% de todos os projetos. Na Figura 3 é possível visualizar melhor a distribuição dos quatro principais tipos de projeto (HONG; PAVLO, 2013).

Figura 3: Composição dos Tipos de Projeto em *Freelancer*

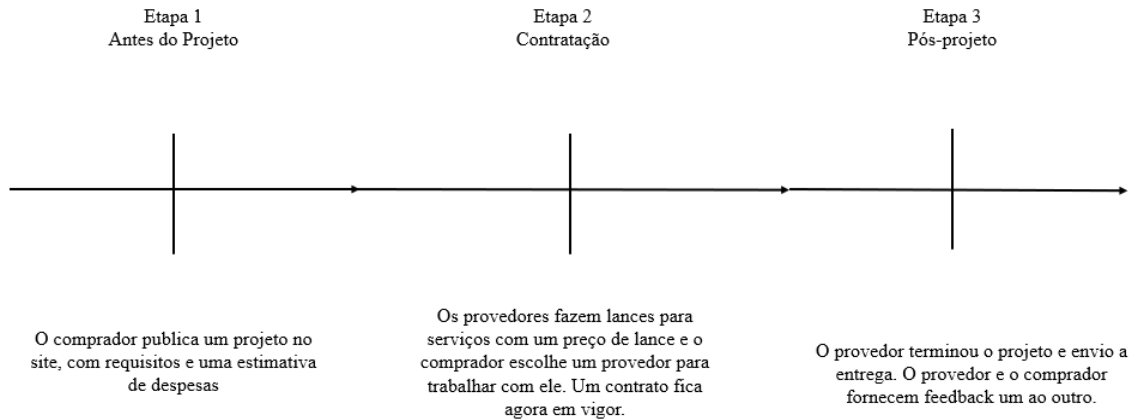


Fonte: Hong e Pavlou (2013)

Existem basicamente duas formas de procura da mão-de-obra *freelancer*. Primeiro são os mercados de terceirização que são chamados de “leilão reverso”, ou seja, a empresa está necessitando de determinado serviço e lança o projeto para os *freelancers* responderem as propostas com mais detalhes e valores. A outra forma seria o mercado de “concurso”, neste é necessário que os concorrentes do serviço enviem o produto (ex: design gráfico) antes de ser escolhido pela empresa compradora. A partir desse “concurso” será escolhido o *freelancers* para realizar o serviço (HONG; PAVLO, 2013).

Tanto o tipo “leilão reverso” quanto o tipo “concurso” são mercados de terceirização. Logo abaixo é ilustrado como ocorre o fluxo dos projetos com *freelancers* para o tipo “leilão reverso” que é o mais comum de acontecer:

Figura 4: Processo do projeto *freelancer*



Fonte: Hong e Pavlou (2013)

O site *Freelancer.com* trabalha com um sistema de reputação, o qual é responsável pelos *feedbacks* e classificações dos serviços prestados por esta rede de pessoas. Dessa forma, a pesquisa indica que os *freelancers* com maior avaliação e mais experiente são capazes e confiáveis para as empresas solicitarem serviços. No entanto, como consequência desse perfil “premium”, os melhores prestadores de serviços tendem a ofertarem valores de serviços mais altos em comparação aos de menor qualidade (HONG; PAVLO, 2013).

Denominam-se profissionais *freelancers* as pessoas físicas ou jurídicas que são contratadas de forma independente e sem vínculo contratual para realização de algum serviço. Costumam vender seus conhecimentos e habilidades profissionais para que seja devidamente sanada a necessidade emergente ou não de uma demanda. Esse tipo de profissional pode assumir diversos serviços e atuar em diversas empresas, sendo que uma das suas principais características são autonomia e flexibilidade para realização de demandas (KAZI; YUSOFF; KHAN, 2014).

O desenvolvimento demasiadamente avançado das empresas de forma geral, resulta em uma constante necessidade de procura aos profissionais *freelancers*. Esse tipo de estratégia traz benefícios relacionados a custo e a trabalhos altamente profissionais. No entanto, existem riscos que devem ser sempre cuidadosamente percebidos, como possíveis problemas com as leis trabalhistas, caso o acordo não seja realizado de forma correta (KAZI; YUSOFF; KHAN, 2014).

Os profissionais *freelancer* vem dominando atualmente uma porcentagem importante de mão de obra no mercado de trabalho, e a tendência é que futuramente essa forma de trabalho

seja abundante. Com a disponibilização dos seus serviços por meio das suas próprias competências, é necessário que esse empregado se transforme em um empreendedor e gestor do seu próprio negócio, da sua carreira, formação e responsabilidades financeiras e de organização (KOVÁCS, 2015).

Segundo Kovács (2015), às vantagens atreladas a essa forma de trabalho são algumas, as pessoas costumam realizar as atividades que querem, quando querem e mesmo dessa forma pode ganhar muito. Além de não precisar ter necessariamente um escritório para realizar os seus serviços e nem outros empregados.

Uma das grandes causas para as empresas e até pessoas mesmo recorrerem aos *freelancer* é a constante busca de produzir mais, melhor e com menor custo. Desde 1990 a externalização e subcontratação vem sendo uma estratégia das empresas, e essa vem sendo uma fórmula mágica da estratégia para alguma delas (KOVÁCS, 2015).

A Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), informou em 2016 que 32,9% dos brasileiros trabalhavam sem ter a carteira de trabalho assinada - dados mais recentes encontrados. Deixando o país na trigésima posição em uma lista de 10 países que mais tem pessoas sem carteiras assinadas (ABVD, 2018).

A Rock Content é a maior empresa de *freelancer* da América Latina. Ela possui uma extensa rede de 80.000 *freelancers* profissionais de diversas áreas, como Marketing, Escrita, Revisão, Tradução, Video & Audio, Desing Gráfico e Experiência Web. Em 2018, eles fizeram uma pesquisa chamada “Mercado *freelancer*” com pessoas que já fazem esse tipo de serviço, sendo direcionadas para uma seção que tinha como objetivo saber o perfil, hábitos e objetivos profissionais dos *freelancers* brasileiros. No caso das pessoas que não eram *freelancer*, elas eram direcionadas para uma seção que fazia um questionamento sobre o interesse de se tornar *freelancer*.

A pesquisa da Rock Content em 2018 alcançou 7.052 pessoas de todo o Brasil, 70,5% atuam como *freelancer*, 60,7% são mulheres e 93,3% têm nível superior. A idade média dessas pessoas era de 30,7 anos de idade, sendo 4.993 com idades de 22 a 37 anos, pertencendo a polêmica geração Y, que vem ditando várias transformações no mercado de trabalho. 78,9% têm a sua área de formação em Humanas, sendo os principais cursos Publicidade, Administração e Jornalismo. Segundo a pesquisa, 65,5% dos respondentes são do Sudeste, sendo 32,8% apenas em São Paulo.

Foi também levantado na pesquisa da Rock Content em 2018, que 60,6% dos respondentes atuam na área em que se formaram. A média de tempo de carreira dessas pessoas

como *freelancer* é de 7,83 anos, ganhando em média R\$1.434,11 e trabalhando em média 6 horas por dia. Todos estes dados trazem a relevância de ter um olhar estratégico para esses profissionais do mercado, entender cada vez mais o seu perfil e a sua satisfação, gerando valor para os contratantes e contratados.

No estudo de Grupt *et al.* (2020) sobre um grupo de *freelancers* que auxiliaram na engenharia de requisitos de determinado projeto, demonstra o quão foi significativo a sua participação por diversos fatores, como o de simplesmente suprir uma falta de mão de obra interna. Outra vantagem foi ter pessoas geograficamente distribuídas para realização do trabalho, conseqüentemente, tendo ganho de bônus em orçamento, por minimizar os custos com viagens, e ter pessoas que já estão próximas da cultura e irão conseguir entender melhor o público.

No entanto, ainda no estudo de Grupt *et al.* (2020) foram pautados alguns inibidores do trabalho em conjunto com os *freelancers*. Como exemplo, a dificuldade para selecionar pessoas certas para o serviço, de modo a evitar retrabalho e conseguir uma boa comunicação, negociação e preços adequados. Outro ponto foi a confiança que tinha que ser oferecida aos *freelancers* para realizarem as atividades diretamente com os clientes e depois levar as suas percepções para o grupo interno das startups em estudo.

3 SATISFAÇÃO PROFISSIONAL

Esta seção contempla os conceitos de satisfação no trabalho e para alinhar ao estudo, foram compartilhados conteúdos vinculados ao contexto da educação. Em seguida, foram explanados estudos e insumos para realização da avaliação da satisfação no trabalho nas organizações.

3.1 Conceitos e importância da satisfação no trabalho no contexto da educação

Para Locke (1969) a satisfação é o resultado de uma avaliação positiva do trabalho. Dessa forma será demonstrado que seus objetivos profissionais foram alcançados, acarretando emoções prazerosas. Por outro lado, a insatisfação seria um estado de emoção desagradável, resultando em uma má avaliação do trabalho de alguém, gerando sensação de frustração. Ambas as situações de satisfação ou insatisfação são resultantes dos desejos e realidade do que se está esperando no ambiente de trabalho

Na iminência de se ter satisfação no trabalho, faz-se necessário compreender bem suas causas. Elas estão muito mais concentradas na relação do ser humano com o trabalho, do que somente no trabalho ou no ser humano. Essa justificativa transcende o que é comparado nos estudos atuais. É muito mais uma causa essencialmente da natureza do ser humano e do processo de avaliação. Ainda para alcançar a satisfação, os objetivos devem estar centrados no futuro e conectados com os do presente, e não somente no curto prazo, mas sim a longo prazo também. Isso se deve a vontade do ser humano de sempre querer mais (LOCKE, 1969).

No contexto dos profissionais da educação, as causas para a satisfação ou insatisfação podem estar em algo bem mais individual, como o sucesso ou insucesso dos alunos, pois essa é uma das suas principais tarefas e está constantemente nas suas prioridades. Outra vertente que contribui para a satisfação no seu labor, são os aspectos que tange às suas condições de trabalho, organizacionais e material, tendo em vista que grande parte dos estudos classifica como condições abaixo do que deveria ser (ALVES, 2010).

Ainda nesse contexto, para se ter um ambiente melhor de trabalho, conectando com a satisfação, seria importante os professores se reunirem para discutirem sobre as suas dificuldades, tendo um diálogo mais aberto e demonstrar seus problemas e angústia, compartilhando as experiências de cada um e buscando alternativas às soluções para os problemas junto ao suporte de Gestão de Pessoas. Importante ressaltar que relacionado ao fator social, os professores ainda se sentem insatisfeitos pela baixa ordem social relacionada a relevância da sua profissão (ALVES, 2010).

Segundo Alves (2010), a satisfação individual é uma temática interessante e pertinente. Ela constitui um importante sentimento para o empregado, impactando diversos patamares da sua vida, tanto a nível emocional quanto a bem-estar físico. Na perspectiva organizacional, a satisfação influencia infinitamente os aspectos comportamentais relacionados ao desenvolvimento da organização. Responsabilidade e diligência são um desses aspectos, e eles são impreteríveis para a estabilidade da organização.

Segundo Spagnoli, Caetano e Santos (2011), a satisfação no trabalho é um dos temas mais pesquisados na ciência empresarial e no comportamento organizacional, pelos seguintes motivos:

- a satisfação no trabalho é relevante para acadêmicos interessados na avaliação subjetiva das condições de trabalho;
- a satisfação no trabalho é relevante para gerentes e pesquisadores interessados nos resultados organizacionais, como o comprometimento organizacional;
- a satisfação no trabalho tem implicações importantes, pois é um construto relevante multidisciplinar e duradouro que abrange todas as profissões, trabalho, empregos e contextos.

A satisfação no trabalho vem sendo pauta principal em algumas organizações que prezam pelo seu crescimento e de suas pessoas. Esse tema também se destaca nas abordagens teóricas e práticas no campo das ciências sociais. A satisfação assume papel fundamental para a produtividade, organização do negócio e como consequência o sucesso das empresas (FARIA, 2020).

Para se chegar na satisfação no trabalho, geralmente as pessoas interagem a partir de conceitos e tendências sociais, essas interações por sua vez são derivadas intrinsecamente da forma em que são tratados no trabalho e que conseqüentemente interferem nos resultados organizacionais. A satisfação ou não no trabalho vai designar indicadores positivos ou negativos essencialmente ligados à produtividade ou desempenho profissional, comportamentos sociais, bem-estar físico e psicológico, além do bem-estar com a própria vida (FARIA, 2020).

A satisfação no trabalho está intrinsecamente relacionada há vários aspectos relacionados às atividades e desenvolvimento do colaborador. Comunicação, estrutura, suporte para realização da atividade laboral, dentre outros fatores, são pontos destacados para resultar em uma satisfação positiva ou não. A satisfação é uma das principais causas para que a organização tenha um bom desenvolvimento, visto que ela é diretamente responsável pelas

ações dos colaboradores no seu meio de trabalho, impactando negativamente ou positivamente na qualidade dos serviços prestados e nas rotinas organizacionais (VIEIRA *et al.*, 2020).

3.2 Avaliação da satisfação no trabalho nas organizações

Mais relevante do que entender a importância da satisfação no trabalho, é fazer a coleta dessa informação de uma forma prática e não onerosa. Reichheld em 2003 desenvolveu um método chamado “*Net Promoter Score*” ou “*Employee Net Promoter Score*” quando adaptado para contexto internos. A aferição desse indicador é feita da seguinte forma: realiza-se a pergunta “Qual é a probabilidade de você recomendar nossa empresa a um amigo ou colega?”, segundo o autor, essa pergunta vai gerar um sentimento de responsabilidade no respondente, pois colocará a sua própria reputação em jogo, dessa forma eles correm esse risco de recomendar a empresa apenas se confiarem de fato na empresa.

Ainda segundo Reichheld (2003, p. 1), existe uma outra parte do método:

Com base em suas respostas em uma escala de classificação de 0 a 10, agrupe seus clientes em "promotores" (classificação de 9 a 10 com extrema probabilidade de recomendar), "passivamente satisfeito" (classificação de 7 a 8) e "detratores" (0 a 6 classificação extremamente improvável de recomendar).

Logo em seguida, subtraia a porcentagem de detratores da porcentagem de promotores. As empresas que conquistam lealdade de classe mundial recebem pontuações de promotor líquido de 75% a mais de 80%. Com os resultados de promotores, é possível cruzar outras respostas dessas pessoas para entender como converter as pessoas neutras e detratoras para promotoras. Além disso, é possível observar no que se está acertando e no que se está errando. Dessa forma, é possível realizar ações estratégicas mais conscientes e mais bem direcionadas (REICHHELD, 2003).

Importante ressaltar que a lealdade à empresa é muito mais que indicá-la ou comprar seus produtos. Às vezes determinado produto ou serviço pode ser adquirido repetidamente, mas a causa pode ser apenas porque determinada empresa oferece o produto ou serviço, como exemplo, empresas em regiões que somente ela pode prover os serviços de iluminação por conta do monopólio. Assim como também pode existir situações que o produto ou serviço é necessário, mas não se compra com uma frequência tão alta, como por exemplo, bens imobiliários (REICHHELD, 2003).

Siqueira (2008) é responsável pela criação de uma das ferramentas mais utilizadas para a aferição da satisfação no trabalho. Denomina-se EST (Escala de Satisfação no Trabalho) e é composta por seis grandezas: satisfação com o salário, satisfação com os colegas de trabalho,

satisfação com a chefia, satisfação com as promoções, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com a estabilidade no emprego. Juntas, conseguem mensurar com êxito o construto da satisfação no trabalho dos colaboradores de organizações. A seguir são demonstradas as afirmativas de satisfação no trabalho que compuseram sua versão reduzida:

Quadro 2: Escala de Satisfação no Trabalho

Escala de Satisfação no Trabalho
Itens
Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.
Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.
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 a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.
Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.
Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.
Com o entendimento entre eu e meu chefe.
Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.
Com a maneira como meu chefe me trata
Com a variedade de tarefas que realizo.
Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.
Com a capacidade profissional do meu chefe.

Fonte: Siqueira (2008)

Apesar da escala de Siqueira (2008) demonstrada no Quadro 2 ser extensamente utilizada e reconhecida, além de testada, só foi possível aplicar alguns dos itens no presente estudo. Mais uma vez, a causa é o contexto em que os *freelancers* estão inseridos, pois diversos itens fazem menção direta a pessoas com vínculos empregatícios. Ela foi elaborada em outro ambiente e com uma amostra que retém características diferentes das relacionadas ao regime

de trabalho *freelancer*.

Alves (2010) indica que as necessidades estão intimamente relacionadas com fatores intrínsecos e extrínsecos. As necessidades intrínsecas, são aquelas que podem ser satisfeitas com as interações no trabalho, como exemplo: a oportunidade e a estimulação intelectual. Por outro lado, as necessidades extrínsecas são aquelas posteriormente oferecidas após realização do trabalho, como exemplo: pagamento, promoção e benefícios. Cada classe ou tipo de colaborador tem suas necessidades e formas de alcançar a satisfação. Cabe à organização junto a uma equipe qualificada e seus funcionários, realizarem as descobertas e seguirem as ações de modo a concretizar positivamente os seus objetivos.

Em um estudo realizado por Souza (2018) a satisfação dos professores no ambiente de trabalho está relacionada em primeiro lugar com o trabalho que realiza, em segundo com a estabilidade e em terceiro com o salário. Em contrapartida, os fatores que mais causam insatisfação dos professores são em primeiro lugar o salário, em segundo o fato da profissão ser desgastante e em último a falta de reconhecimento, impossibilidade de crescimento e sobrecarga no trabalho, sendo estes três últimos os que tiveram índices semelhantes de insatisfação.

Algumas empresas estão com a iniciativa de olhar de forma humana e não mecanicista e superior para as pessoas, pois estão se dando conta de que um dos seus maiores capitais é o humano. Se as pessoas estão recebendo a devida escuta e sendo realizadas as corretas ações, elas serão pessoas que terão bom desenvolvimento e um relevante alcance no atingimento dos seus resultados e metas (RUBIO; GONZAGA; GUIMARÃES, 2018).

De acordo com Rubio, Gonzaga e Guimarães (2018), o ambiente organizacional está em constante mudança e fica claro o quanto é dinâmico. No entanto, esse tipo de ambiente requer profissionais competentes que tenham satisfação nos aspectos mais básicos como a qualidade de vida. Mesmo que seja demorado, é necessário dar atenção à construção de um ambiente justo e humano para se trabalhar, que o trabalho não seja apenas um trabalho e se transforme em algo que seja bom e proporcione uma vida digna.

Para Souza (2018) uma outra ferramenta de auxílio a aferição da satisfação dos colaboradores é a pesquisa de clima, pois a partir dela serão oferecidos dados para que seja possível identificar os fatores críticos e não críticos dentro da empresa. Dessa forma permitindo o avanço e desenvolvimento da empresa quanto aos aspectos encontrados. É importante que a Gestão de Pessoas esteja atenta quanto ao acompanhamento e responsabilidade por essa ferramenta, dessa forma é possível perceber de forma correta se a satisfação dos funcionários

está sendo atendida.

É inevitável falar de satisfação e não recordar de motivação. Segundo Barbosa (2021) a motivação não pode ser algo secundário, pois é visível o quanto funcionários motivados desempenham melhor as atividades e tem satisfação positiva. No entanto, para se ter a motivação dos funcionários, é importante a prática das seguintes ações, como exemplo:

- realizar planos de carreira;
- reconhecer quando necessário;
- dar feedbacks assertivos e coerentes;
- favorecer de forma justa a capacitação dos funcionários;
- possuir um ambiente apropriado para a execução das tarefas.

Desta forma, de acordo com as ações pontuadas por Barbosa (2021) anteriormente, é necessário um esforço relevante para que os funcionários se mantenham motivados, certamente sendo necessário envolver uma série de pessoas e esforços para que se possa alcançar o que se espera.

4 DESEMPENHO DOCENTE

Nesta seção foram compartilhados conceitos relacionados ao desempenho organizacional e em seguida a avaliação de desempenho docente. O fato de os docentes estarem inclusos neste estudo, faz com que exista a necessidade de explicar alguns pontos mais especificamente, pois existem aspectos mais intrínsecos relacionados a esta amostra. Nas subseções seguinte, será realizada esta revisão.

4.1 Desempenho organizacional

Para compreender o conceito de desempenho, é preciso diferenciar o significado de treinamento, educação e desenvolvimento. O treinamento é encarado como algo intencional para a aquisição de aprendizagem, a educação é compreendida como uma oportunidade oferecida ao empregado para desenvolver aprendizagens vislumbrando um novo cargo e o desempenho, no que lhe concerne, seria algo que vai além, ele constitui o crescimento pessoal do colaborador (Abbad e Borges-Andrade, 2014 *apud* BRANDÃO, BORGES-ANDRADE e GUIMARÃES, 2012).

Na perspectiva da relevância do desempenho para as organizações, Kaplan e Norton (1997, *apud* BRANDÃO, BORGES-ANDRADE e GUIMARÃES, 2012) criaram uma ferramenta nomeada de *Balanced Scorecard* (BSC), que tem como objetivo realizar toda a gestão de desempenho que é composta por medidas, objetivos e metas das pessoas e do setor que se está inserido. Ela é distribuída em quatro grandes pilares - financeiro, cliente, processos internos, aprendizados e crescimento. É responsável por englobar estratégias organizacionais e os seus pilares estão intimamente relacionados uns com os outros.

Brandão, Borges-Andrade e Guimarães (2012) realizaram um estudo em agências bancárias com o objetivo de compreender as relações entre desempenho, suporte organizacional e treinamento. Com o estudo, foi possível constatar que as horas dedicadas a treinamento, desempenho e educação revelam-se como algo preditor do bom desempenho quando relacionado a estratégia e operações. Entendimento como esses se tornam cada vez mais necessários para a constatação dessas ações de compreensão dentro das organizações.

Ainda neste estudo, o suporte organizacional, especificamente o relacionado a gestão de desempenho, insinuou efeito positivo quanto ao desempenho das agências. Já as outras faces do suporte organizacional (material, recompensa e carga de trabalho) não se mostrou preditora de nenhuma das perspectivas. Durante todas as conclusões, sempre foi levantado o ponto de

que apesar dos resultados, todos eles podem ser prejudicados por fatores externos, deixando sempre todos em alerta (BRANDÃO, BORGES-ANDRADE e GUIMARÃES, 2012).

O mercado encontra-se em constante evolução, por conta disso, são poucas as empresas que se adaptam com as mudanças advindas da evolução e conseguem se consolidar. Devido a isso e outras tantas coisas, é imprescindível que a organização busque compreender as aprendizagens e suas transferências. Para tanto, é necessário todo um movimento interno canalizando a atenção às formações, treinamentos, feedbacks e desenvolvimento dos seus colaboradores (ZERBINI, 2008).

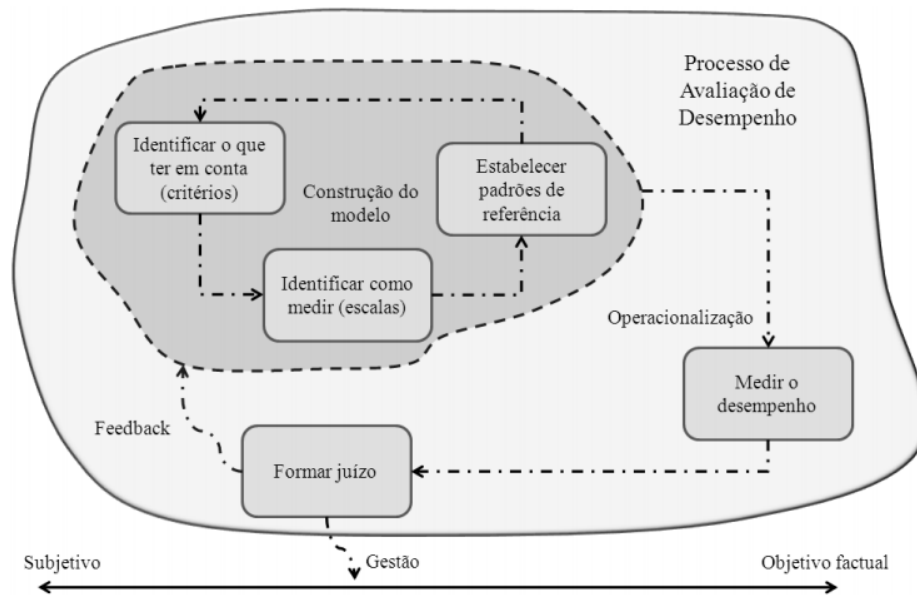
Igualmente a perspectiva de Zerbini (2008), o pesquisador Giffhorn (2011) compartilha do pensamento das rápidas mutações que o mundo está sofrendo, e mais, ele restringe esses avanços à complexibilidade de contextos que estão tendo de ser gerenciados. Felizmente, para as organizações, existe a ferramenta de Avaliação de Desempenho que quando bem manipulada, gera soluções formidáveis.

Um de seus grandes aliados são os Indicadores de Desempenho, que é mais um dos inúmeros instrumentos que colaboram positivamente na mensuração e confiabilidade com que os dados são mostrados (GIFFHORN, 2011). A partir da utilização desse instrumento, é possível viabilizar a tratativa das diversas variáveis que são deparadas no ambiente organizacional. Assim, os profissionais responsáveis e os colaboradores beneficiados conseguem adquirir um processo de desenvolvimento conciso e proveitoso.

O desempenho por si só é um pilar extremamente benéfico para a corporação, no entanto, a Avaliação de Desempenho é algo dificultoso de ser aplicado. Para que exista a correta utilização desse instrumento, é extremamente necessário que seja acompanhada a dinamicidade do mercado, pois a cada momento os seus fundamentos e prática evoluem para que tenham uma adaptabilidade tendo em vista o contexto em que se encontram (GIFFHORN, 2011).

Para que a Avaliação de Desempenho ocorra de forma satisfatória e proveitosa é útil a utilização de algum modelo para que possa ser gerado todos os insumos e saídas de forma construtivista. No modelo a seguir é demonstrado de forma simples um modelo com ações factuais e subjetivas (GIFFHORN, 2011).

Figura 5: Processo de Avaliação de Desempenho



Fonte: Ensslin e Ensslin (2009 *apud* GIFFHORN, 2011)

É notável que um processo de Avaliação de Desempenho requiera critérios, referências e escala para a construção do seu modelo e como resultado possa ser viável a aferição do desempenho e formação de feedbacks e ações de gestão (GIFFHORN, 2011).

Certamente existem inúmeras variáveis nos processos de Avaliação de Desempenho, todavia, é oportuno que a empresa concentre primeiramente os seus esforços nas mais importante, pois um dos maiores erros é se ater a todas ou as que não são a chave do sucesso e acabar se frustrando com tudo que foi. Por conseguinte, é colocado em jogo a funcionalidade da ferramenta, mas o erro mesmo foi no manuseamento da própria (GIFFHORN, 2011).

No estudo realizado por Fonseca e Bastos (2003), em agências bancárias, foi descoberto que as agências que apresentavam percepção proveitosa acerca da sua equipe de trabalho e nos fatores de desempenho, pertenciam as melhores agências, categorizadas no melhor nível. Os pesquisadores foram muito felizes ao compreender e descobrir essa relação entre esse componente, costuma ser propício para o entendimento desse tipo de descoberta.

Fonseca e Bastos (2003) afirmam: "Diversos são os problemas relacionados com a avaliação de desempenho, como, por exemplo, o efeito halo, a leniência, problemas na comunicação avaliador-avaliado, entre outros", entretanto, mesmo encarando problemas, é um instrumento que não deixa de evoluir, constantemente são encontradas inúmeras formas de melhoria, como a descrita no parágrafo a seguir.

As constantes transformações, já naturais nos contextos atuais, fez com que as avaliações passassem da perspectiva financeira para uma nova, construída dentro da equipe e sem olhar somente para aspectos restritos (FONSECA E BASTOS, 2003). Movimentos de mudanças como esses são sempre muito propositivos, geram um outro sentimento no colaborar, um sentimento de valor e prestígio.

4.2 Avaliação de desempenho docente

Quando se tem o intuito de realizar uma avaliação de desempenho de professores, Fernandes (2008) levanta um ponto bastante pertinente a ser levado em consideração, que é sobre como fazer o início e meio acontecer e saber, desde o início, o fim que é desejado para a dita empreitada. Em outras palavras, têm que ser compreendido de forma plena quais dados recolher, a forma que serão recolhidos, às interações que terão que acontecer a as ações que serão designadas ao final de todo o processo.

Fernandes (2008) afirma que a avaliação de desempenho docente envolve muitas questões teóricas e práticas para a sua realização e reitera isso, pois muitos pensam que é meramente uma questão técnica. Envolve diversas percepções e é uma complexa construção diante da sua diversidade de envolvidos no processo de avaliar um indivíduo.

Ainda no seu artigo, Fernandes (2008) realiza um proveitoso levantamento dos desafios, oportunidades e problemas que foram vistos em relação a avaliação de desempenho durante o seu estudo, em suma, são eles:

- Desafios: encarar essa ferramenta como algo que irá contribuir na vida profissional; ser uma construção em conjunto; envolver os pontos da avaliação na rotina, fazendo com que não sejam surpresa.
- Problemas: as abordagens ou modelos não serem facilmente utilizáveis entre os envolvidos; diferentes perspectivas dos envolvidos no processo se mais um ponto negativo que positivo.
- Oportunidades: desenvolvimento profissional; efetiva melhoria do seu desempenho e competência.

Seja qual for a avaliação, as melhores sempre serão precedidas de processos muito cuidadosos de coleta e apreciação dos dados retidos. De fato e de conhecimento, de todos, todo o processo de avaliação, mesmo com muitas melhorias, é sempre exaustivo e com a avaliação de desempenho não seria diferente. Apesar de toda a subjetividade que esse procedimento ainda

detém, ele costuma ser bastante proveitoso quando manuseado de forma correta e responsável (FERNANDES, 2008).

Seguidamente, é relevante destacar que apesar do processo dispendioso, com os dados é possível alcançar diversas formas de práticas de qualidade e estabelecer a melhoria na vida de todo o corpo docente, e não só dos professores e alunos, denominando nesse corpo toda a comunidade educativa. Cooperando de forma efetiva no desenvolvimento pessoal e profissional dos professores de forma mais específica (FERNANDES, 2008).

A Avaliação de Desempenho, como ferramenta de gestão e controle, tem influência direta na carreira e comportamento dos professores, sempre se ajustando ou se adaptando às normas propostas no seu trabalho. Como consequência, os seus resultados recaem no labor pedagógico, que por sua vez, beneficia a educação dos alunos e uma melhor execução das suas atividades (ZATTI, 2017).

O movimento de voltar a atenção ao desempenho e performance para a esfera educacional, faz com que conseqüentemente a avaliação de desempenho fique em evidência nesse meio. Em vista disso, como já consta em diversos documentos, ela se mostra cada vez mais como um instrumento necessário para a obtenção de bons resultados e qualidade. Como efeito dela, as referências de desempenho extremamente necessárias para esse feito, são adequadas à necessidade proposta para alcançar os níveis de excelência (ZATTI, 2017).

Atualmente, o trabalho é orientado pela doutrina do desempenho, tendo como finalidade os efeitos e índices de produtividade e eficiência na realização das entregas. Desse modo, gera a ideia de que o professor que alcança os padrões pedagógicos e de desempenho, tem êxito na satisfação e busca pela qualidade na educação tão almejada. Assim, viabiliza o reconhecimento e a valorização desse docente nas suas atribuições (ZATTI, 2017).

Seguidamente, Zatti (2017) afirma que individualmente as pessoas desempenham apenas aquelas funções que já são estabelecidas, de tal forma que as demais, mesmo aquelas de corpo e mente, são destinadas apenas para o desempenho de atividades que são realmente úteis. Em virtude disso, os indivíduos se resumem a apenas um não controlador das suas ações, mas que necessitam ir contra para que os seus resultados almejados sejam atendidos.

Zatti (2017) ao estudar a avaliação de desempenho docente em 14 estados entendeu que componentes como assiduidade e frequência eram unanimidade em estarem presentes nas avaliações de desempenho docente destas escolas, mas em seguida encontrava-se desempenho dos alunos em avaliações externas e desempenho profissional. No estudo, isso quis dizer que

esses fatores costumam condicionar o desempenho do docente, algumas vezes deixando de lado alguns outros importantes.

As redes de ensino condicionam a avaliação de desempenho docente à remuneração e a vários outros componentes que traduzem o ensino profissional de uma forma eficaz e proveitosa. Entretanto, como já compreendido, os outros dois grandes componentes - assiduidade e resultados dos alunos, quando relacionados à remuneração fica evidente que são úteis apenas para evitar faltas e preparar melhor os alunos para as avaliações externas, o que na realidade funcional, mas não da melhor forma (ZATTI, 2017).

A Avaliação é para ser muito mais que essas duas ações, é para servir de construção do indivíduo como profissional e não somente das suas atribuições laborais, é para se ter um plano de carreira e desenvolvimento guiado nas esferas comportamentais, performance, emocionais e de desempenho (ZATTI, 2017).

Outro mecanismo que ganha espaço ao destacar a avaliação docente são os critérios levados em consideração para realizar essa aferição. É de extrema importância que eles sejam equiparados e façam sentido para a realidade que serão utilizados, pois caso contrário, de nada vai adiantar todos os esforços para realização da avaliação proposta. Os critérios têm que ser estudados minuciosamente e terem uma base para a sua correta utilização, além de ser necessário ter saídas tangíveis (ZATTI; MINHOTO, 2018).

É ressaltado por Zatti e Minhoto (2018) que a valorização dos professores é extremamente necessária, contudo, a sua atuação no processo de aprendizagem é igualmente importante. Mesmo assim, o desempenho, novamente, não pode ser reduzido às notas tiradas em testes realizados pelos alunos, pois quando é somente isso, não significa a aprendizagem do aluno acerca do conteúdo, bem como não pode ser parâmetro único para tomadas de escolhas significantes.

Segundo Zatti e Minhoto (2018): “desempenho profissional, fluxo escolar, cumprimento do currículo, planos, projetos e aperfeiçoamento, capacitação e formação estão presentes em boa quantidade de avaliações nas redes estaduais”, mesmo não estando em todos os sistemas de avaliação de desempenho docente. Naturalmente, não se pode desconsiderar a extensa lista de fatores que influenciam a aprendizagem, que não se limita ao exercício do professor e sua frequência, bem como o desempenho dos alunos em provas.

A avaliação da prática docente é a responsável por trazer à luz diversas alternativas de melhoria para o ensino, não se limitando a apenas fatores já extensamente conhecidos. Uma dessas alternativas que cooperam para a ação do docente frente aos desafios proposto ser mais

amena é em decorrência das descobertas das mais diferentes inovações de qualidade das ações dos docentes (MACEDO; PAIXÃO, 2020).

É considerável levar em conta que o crescimento do professor, mesmo o individual, tem relação direta com a alteração dos seus conhecimentos ao longo da jornada profissional que será traçada, tendo como resultado a construção das suas competências, habilidade e atitudes de forma a cooperar com essa mudança. Sendo de mérito notável esse crescimento guiado ao desenvolvimento que queira alcançar (MACEDO; PAIXÃO, 2020).

As competências detentoras dos professores estão intimamente relacionadas ao instrumento avaliativo, o qual deve incentivar um desempenho propositivo, disponibilizando ao indivíduo alternativas para sair da caixa e compartilhar e influenciar com suas descobertas as demais pessoas. Após todo esse processo terá naturalmente como finalidade o sucesso dos alunos (MACEDO; PAIXÃO, 2020).

No estudo realizado por Macedo e Paixão (2020), os professores acreditam que a avaliação de desempenho docente seja realizada, entretanto, o modelo atual praticado nas instituições do estudo não promove todas as ações já levantadas em parágrafos anteriores, inclusive as de promoção, além do ato de dividir as experiências entre os avaliados.

O atual modelo praticado no estudo também deixa claro um fator estritamente preocupante, pois foi indicado que essa ferramenta é uma geradora de conflito e não é realizada de forma cooperativa como o esperado. Por fim, os professores pedem para que a avaliação não seja algo que remete a uma regressão e sim a uma oportunidade e estímulo para o desenvolvimento corretamente guiado dos envolvidos (MACEDO; PAIXÃO, 2020).

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo de método é dividido em 5 subseções, sendo elas: (5.1) Abordagem da pesquisa; (5.2) Método da Pesquisa; (5.3) Campo e participantes da pesquisa; (5.4) Método de coleta e (5.5) Análise de dados. O objetivo desse capítulo é perpassar por cada um dos aspectos voltados a método, conforme serão descritos a seguir:

5.1 Abordagem da pesquisa

A abordagem da pesquisa do presente trabalho foi quantitativa. Segundo Gerhardt e Silveira (2009, p. 33), este tipo de abordagem é adequada para estudos com grandes amostras e sua análise é realizada com lógicas e raciocínios matemáticos e estatísticos. Geralmente, para os trabalhos em que este tipo de abordagem está presente, são utilizados instrumentos neutros ou padronizados. Neste trabalho, apropriou-se desta abordagem devido ao seu objetivo principal de relacionar variáveis numéricas e sua grande amostra.

5.2 Método da Pesquisa

Quanto ao seu método, foi documental, pois existiu a necessidade de utilização de fontes documentais da organização do presente trabalho, isto é, fontes de dados secundárias. Sendo estes, documentos com resultados de pesquisas e/ou acompanhamento já desenvolvidos, por tanto, a interpretação destes dados pode seguir diagnósticos diferentes, de acordo com as particularidades de cada análise que foi realizada neste estudo (ZANELLA, 2013, p. 37)

Ainda quanto ao seu método, também foi utilizado o *survey*, por ter sido aplicado um questionário para a população do presente estudo (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 39). O questionário foi constituído por algumas partes e dentre elas houve a presença de itens da Escala de Satisfação no Trabalho da Siqueira (2008) e da Escala de Percepção de Suporte Organizacional de Eisenberger *et al.* (1986).

Por fim, foram utilizadas fontes bibliográficas para sustentar toda a estrutura teórica presente neste trabalho. Zanella (2013, p. 36) ressalta que a maior vantagem do estudo bibliográfico é viabilizar a ampla cobertura bibliográfica do que será pesquisado de forma mais individual. Dessa forma, é possível ter informações demasiadamente importantes para o início, meio e fim de todo o trabalho acadêmico.

5.3 Campo e participantes da pesquisa

O estudo inferencial realizado neste trabalho, se deu em uma empresa de educação, em uma Rede de Docentes *freelancers*, que em sua maioria são docentes da educação básica e oferecem o seu trabalho para várias etapas do fluxo de produção de avaliações educacionais de larga escala e simulados.

A organização do estudo, de forma mais específica, se trata de uma Plataforma de Educação que oferece conteúdo, tecnologia e serviços a uma extensa rede de escolas privadas do ensino básico. Seu principal cliente são as escolas, mas entram nesse contexto os mantenedores, professores, alunos, pais dentre outros grupos de pessoas. A equipe de Avaliações Educacionais, onde foi realizado o presente estudo, entra no pilar de conteúdo e é responsável por realizar avaliações de larga escala ou não e simulados das mais importantes universidades públicas do Brasil.

Quando as pessoas que contribuem como *freelancers* para o setor de Avaliações e Simulados não são professores, são raramente empresas terceiras, também compostas por professores, ou são até mesmo pessoas com formações diversas, sendo estas responsáveis por etapas operacionais e que não precisam que tenha uma formação específica para realização de tal atividade.

5.4 Método de coleta

Para Gil (2007, p. 163), a coleta de dados contempla a explicação dos procedimentos submetidos para que a pesquisa seja realizada. Neste momento, devem ser indicadas as ferramentas ou modelos e formas que foram utilizadas para que houvesse a execução desta etapa. É importante que nesta ocasião seja tratado com muita atenção os fatores éticos da parte do pesquisador e respondentes de forma que não haja problemas para a obtenção dos dados necessários.

Com o caráter da pesquisa sendo quantitativo e a possibilidade de um número médio de amostras, o método para coleta dos dados foi por questionário. Essa técnica é constituída por uma série de perguntas que serão respondidas de forma independente pelo próprio participante da pesquisa. Sua maior vantagem se encontra na rapidez e alcance de pessoas, no entanto, como desvantagem existe a possibilidade de um baixo retorno de respostas (ZANELLA, 2013).

Segundo Zanella (2013) o questionário pode ser composto por alguns tipos de perguntas, sendo elas descritivas, comportamentais e preferenciais, sendo o último tipo aquele em que serão colhidas as percepções do respondente quanto ao objetivo que está sendo

estudado. O questionário do presente estudo foi aplicado juntamente a algumas seções que já eram aplicadas anteriormente pela organização. Ao unir as partes necessárias da pesquisa, o questionário ficou com 4 seções.

No início do questionário foi solicitada a identificação do respondente, de forma que fosse possível o relacionamento das variáveis posteriormente. Em seguida, se fez presente na primeira seção apenas alguns dos itens da versão reduzida e completa da Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EST) de Eisenberger *et al.* (1986). Apenas alguns dos itens foram selecionados devido à ausência de coerência com o regime de trabalho *freelancer*.

Ainda referente a esta seção e itens, somou-se a eles dois outros desenvolvidos durante o estudo e que foram necessários para que o questionário se adequasse ao contexto em que a amostra estava inserida. Um dos adicionados foi referente ao tempo para desenvolvimento das atividades e o outro referente a orientações para realização das demandas.

Em seguida, na mesma seção, itens da Escala de Satisfação no Trabalho (EST) da Siqueira (2008) foram incluídos, entretanto, cabe ressaltar novamente que devido ausência de vínculo empregatício dos respondentes, só foi possível incluir itens referentes ao salário e natureza do trabalho. Em uma nova seção foi requisitado o grau de satisfação em alguns aspectos que não foram baseados em escalas, mas que foram incluídos por necessidade da organização e possíveis correlações na presente pesquisa.

As respostas das escalas, foram do tipo Likert de 5 pontos de concordância para o suporte organizacional e 5 pontos de satisfação para a satisfação no trabalho. Conforme orientações dos autores das escalas, o sugerido seria adotar o tipo Likert de 7 pontos, entretanto, devido às informações documentais já estarem padronizadas no tipo Likert 5 pontos, o feito não foi possível.

No Quadro 3, é detalhada a utilização de cada uma das escalas, seus objetivos, correlações e técnicas de análise, conforme será visto a seguir:

Quadro 3: Resumo de utilização da Escala Percepção de Suporte Organizacional (EPSO) e da Escala de Satisfação no Trabalho (EST)

Objetivo	Escala e associações	Técnica de análise
Analisar os níveis de percepção de suporte organizacional percebidos.	Escala de Percepção de Suporte Organizacional elaborada por Eisenberger <i>et al.</i> (1986). Respostas às possíveis reclamações do	Teste <i>t</i> para amostras dependentes

	funcionário (6) Respostas aos possíveis problemas (8) Erros (13) Solicitou mudança de condições de trabalho (18) Solicitou favor especial (20) A satisfação do funcionário no trabalho (21) Consideração dos objetivos e opiniões do funcionário (25) Reprovação ao não completar uma tarefa no prazo (29 e 37*) Orientações para realização da demanda (38*) *elaborado pela autora.	
Analisar os níveis de satisfação no trabalho.	Escala de Satisfação no Trabalho (EST) elaborada por Siqueira (2008). Satisfação com o salário (5, 8 e 21) Satisfação com a natureza do trabalho (7 e 13)	Teste <i>t</i> para amostras dependentes Regressão simples
Analisar a relação entre suporte organizacional e satisfação de <i>freelancers</i> docentes.	EPSO \Leftrightarrow EST	Correlação de Pearson Regressão simples
Analisar a relação entre suporte organizacional e desempenho de <i>freelancers</i> docentes	EPSO \Leftrightarrow AVD*	Correlação de Pearson Regressão simples
Analisar a relação entre satisfação e desempenho de <i>freelancers</i> docentes	EST \Leftrightarrow AVD*	Correlação de Pearson Regressão simples
Analisar a relação entre satisfação de <i>freelancers</i> docentes e e-NPS (<i>Employee Net Promoter Score</i>)	EST \Leftrightarrow e-NPS	Regressão simples

*Dados documentais de avaliação de desempenho desenvolvidos pela empresa do estudo.

Fonte: elaborado pela autora (2021)

Na terceira sessão estavam presentes alguns outros itens que se enquadram na mesma situação da segunda sessão, mas que estavam separados devido a necessidade de ter que adentrar mais nas perguntas de forma que ficassem mais específicas. Por fim, na última seção foram direcionadas partes das perguntas a capacitação dos externos, dado importante para o setor, e outra parte para percepções relacionadas ao e-NPS (*Employee Net Promoter Score*), que tem o mesmo objetivo do NPS (*Net Promoter Score*), entretanto, este é direcionado para

saber se os funcionários se sentem confortáveis para indicar a empresa a uma pessoa do seu ciclo de vivência.

Markoni e Lakatos (2003) afirmam que existe de fato uma desvantagem do método por questionário no tocante ao retorno de respostas, reiterando ainda que dos questionários enviados, cerca de 25% são devolvidos ao pesquisador. No questionário aplicado neste estudo foi possível obter 58% de retornos válidos, ou seja, aqueles que cumpriram os requisitos obrigatórios para continuidade no estudo, conforme será detalhado a seguir.

O questionário foi encaminhado para 266 pessoas da Rede de docentes *freelancer* e 141 deles retornaram, entretanto, somente 91 deles tinham avaliações de desempenho. O envio ocorreu por meio do Google Forms, logo, de forma on-line para o e-mail das pessoas e em um segundo momento, foi realizado um envio pelo whatsapp com o objetivo de lembrá-los de responder a pesquisa.

A pesquisa foi inferencial e direcionada exatamente para as pessoas que estavam de alguma forma relacionadas ou tinham interferências e vivências com os fatores que se buscavam ser estudados neste trabalho. Isso se deve a busca mais efetiva por bons resultados mediante o exposto nos objetivos específicos.

5.5 Análise de dados

Para Gil (2007, p. 163) a análise de dados consiste no momento de compreender e descrever as técnicas, etapas e formas que serão requisitadas para que a análise da pesquisa, seja ela quantitativa ou qualitativa, seja realizada com êxito. No presente estudo foram dadas tratativas para análise de dados quantitativos, de forma a auxiliar no entendimento dos objetivos específicos demonstrados inicialmente, que são: (1) analisar os níveis de suporte organizacional percebido, satisfação no trabalho e de desempenho docente; (2) analisar a relação entre suporte organizacional e satisfação de *freelancers* docentes; (3) analisar a relação entre suporte organizacional e desempenho de *freelancers* docentes; (4) analisar a relação entre satisfação e desempenho de *freelancers* docentes; (5) analisar a relação entre satisfação de *freelancers* docentes e e-NPS (*Employee Net Promoter Score*).

Gil (2007, p. 141) levantou um ponto importante sobre a etapa de análise de dados, no tocante a desvinculação das suas conclusões precipitadas no momento da interpretação dos dados, afirmando ainda que este processo pode envolver uma série de modelos de análise. Para que fosse possível prosseguir com esta etapa no trabalho, foi realizado a utilização do software SPSS 20.0 com o intuito de viabilizar algumas análises, como a de correlação de Pearson,

análise de regressão simples ou múltipla e teste *t* de amostras dependentes, sendo estas, técnicas de estatística descritiva.

De acordo com Field (2009, p. 129), o coeficiente de correlação de Pearson é uma medida do tamanho de um efeito que quando +1 indica um relacionamento positivo, quando -1 indica um relacionamento negativo e quando 0 (zero) indica que não existe quaisquer relações entre as variáveis. Também são utilizados os valores de $\pm 0,1$ para indicar baixo efeito, $\pm 0,3$ indicando efeito moderado e $\pm 0,5$ indicando efeito elevado para conseguir interpretar os valores dos coeficientes de correlação.

Na estatística utilizada no SPSS, o teste de significância é representado pelo símbolo “*p*” e sua interpretação acontece da seguinte forma: se o valor do teste for menor que 0,05, geralmente isso quer dizer que a hipótese experimental foi aceita, caso contrário, se o valor do teste for maior que 0,05, a hipótese experimental é rejeitada. Isso representa que o efeito não é tão grande a ponto de ser algo diferente do causal (FIELD, 2009, p. 52).

O teste *t* para amostras dependentes foi realizado neste estudo com o ponto central de 3 pontos, pois o intervalo adotado foi de 1 a 5 pontos de concordância para suporte e de satisfação para satisfação no trabalho. Para a leitura do teste, foram utilizados os valores de *p* representando o índice de significância e a diferença média do ponto central. Dessa forma, foram constatados ou não as correlações a partir desse modelo.

Para a regressão simples ou múltipla, geralmente são utilizados os valores de R (índice de correlação múltipla ou simples entre as variáveis) e R² (valor que informa o quanto a variável preditora explica a outra). Além delas, também podem ser utilizados os valores de F, que informa a previsão das variáveis junto ao valor de *p* que diz o quanto o valor de F é mais propositivo na previsão do que apenas a média da variável (FIELD, 2009, p. 52).

Antes de seguir com as tratativas dos dados no sistema e proceder com as análises de estatísticas, foi necessário padronizar todas as planilhas e dados alcançados no momento da coleta, além de padronizar os dados documentais necessários para o estudo. Só assim foi possível ir para a etapa de analisar os resultados, conforme serão demonstrados a seguir.

6 ANÁLISE DE RESULTADOS

Esta seção é destinada à procedência da análise de todos os resultados que foram adquiridos ao decorrer deste estudo. São interpretados os dados resultantes do questionário aplicado e sempre que possível vinculados a teoria estudada, além dos dados de desempenho docente já disponibilizados pela organização. A análise destes dados foi realizada por meio de estatística descritiva, desenvolvendo dados de correlação de Pearson, regressão simples e comparação de médias por teste *t* para amostras dependentes.

6.1 Perfil da amostra

Após a finalização da aplicação do questionário, foi possível obter 91 retornos. Toda a amostra é composta por docentes formados em licenciaturas ou bacharelados, responsáveis por diversas etapas na empresa de educação do presente estudo. De acordo com os resultados, 55% dos respondentes foram do sexo masculino e 45% do sexo feminino. O resultado permite assumir que os respondentes em sua maioria foram pessoas do sexo masculino, entretanto, ainda assim foi possível obter quantidades balanceadas de ambos os sexos.

Geralmente esses docentes já têm empregos fixos em escolas ou faculdades e contribuem de forma complementar realizando serviços *freelancers*. Não existe uma constância na realização destes serviços, pois segundo a empresa as demandas seguem um sistema de sazonalidade. Os valores praticados dependem do serviço e projeto que será disponibilizado para esta pessoa realizar.

A empresa do estudo tem uma extensa rede de *freelancers* para que sejam supridas as suas necessidades de produção de direito autoral ou prestação de serviços operacionais. Bem como suprir uma parte da ausência da mão de obra que deveria ser interna. De todo, segunda a empresa, uma parte considerável dos serviços realizados não fazem sentido serem com uma pessoa efetiva, por conta disso retém essa rede de pessoas.

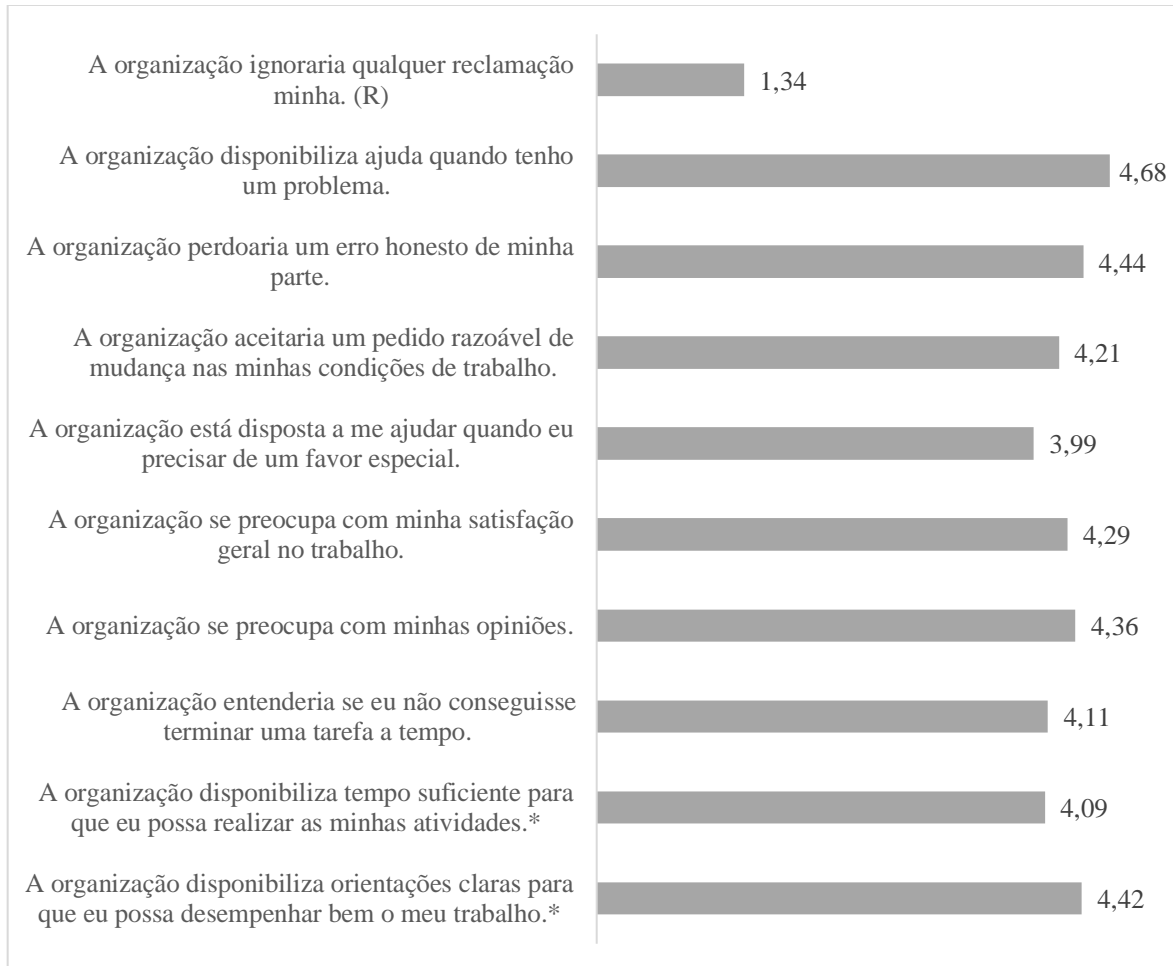
6.2 Análise dos níveis de suporte organizacional percebido, e-NPS (*Employee Net Promoter Score*), satisfação no trabalho e desempenho docente

6.2.1 Suporte organizacional percebido

A seguir serão demonstrados os resultados referentes a alguns itens da Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO) elaborada por Eisenberger *et al.* (1986). Os itens compreendem algumas dimensões, entretanto, além da dimensão “prazo”, nenhuma outra contempla mais de um item na versão aplicada neste estudo, portanto, as médias serão

demonstradas separadamente por item. As afirmativas foram avaliadas seguindo um intervalo de 5 pontos Likert, sendo 1 discordo totalmente e 5 concordo totalmente. A seguir, serão demonstradas as médias obtidas em cada um dos itens.

Gráfico 1: Percepção de Suporte Organizacional



*itens elaborados pela autora

Fonte: elaborado pela autora (2021)

No Gráfico 1, observa-se o aspecto referente à organização ignorar reclamação por parte do *freelancer*, sendo este o único aspecto reverso, ou seja, uma afirmação negativa, portanto uma forma inversa de analisar. O item reverso obteve um bom índice, assumindo um ponto central de (3,00). Quanto aos demais, obteve-se um ótimo resultado referente a disponibilização para resolução de problemas, e o que obteve o menor índice, mas ainda na zona ótima foi o item referente à disposição da organização para ajudar quando tivesse a necessidade de um favor especial.

Tabela 1: Teste t para amostras dependentes (suporte organizacional percebido)

Construto	Média	p-valor da diferença para o ponto central (3,00)	Desvio padrão
Percepção de Suporte organizacional	4,33	,000	,56

Fonte: dados da pesquisa

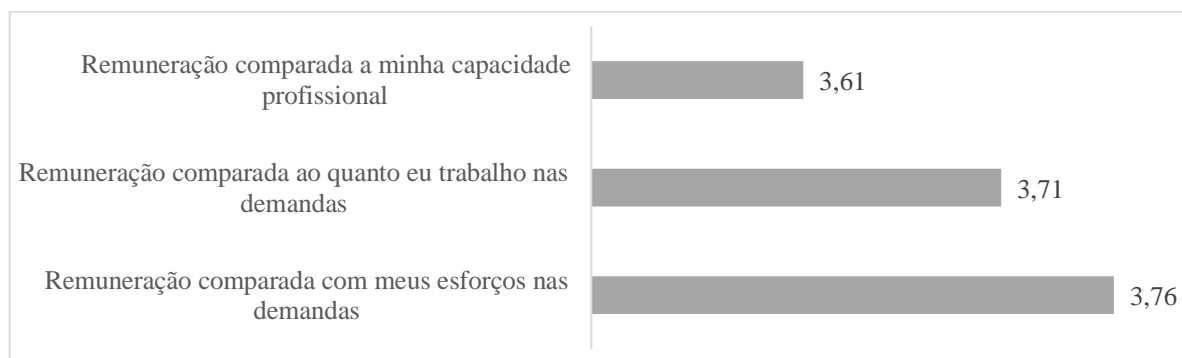
Na Tabela 1 é ilustrado por meio do teste *t* para amostras dependentes, que a percepção de suporte organizacional tem uma média de 4,33 ($p < 0,05$). A partir do ponto central da escala de (3,00), a diferença média de 1,33 do ponto central é estatisticamente significativa para a amostra analisada, ou seja, resulta em um alto nível de percepção de suporte organizacional.

Portanto, os docentes *freelancers* pesquisados indicaram haver uma forte oferta de suporte organizacional por parte da empresa de educação em que prestam serviços.

6.2.2 Satisfação no trabalho

A seguir serão demonstrados os dados obtidos a partir da aplicação de alguns itens da Escala de Satisfação no Trabalho (EST) elaborada por Siqueira (2008). Os gráficos que serão apresentados contemplarão as médias dos *freelancers* referente a remuneração e a natureza do trabalho. Devido à ausência de vínculo empregatício da amostra não seria adequado aplicar os demais pilares presentes na escala de Siqueira (2008). Os itens foram avaliados no questionário constituído por um intervalo Likert de 5 pontos, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito. Os gráficos 2 e 3 a seguir demonstrarão os resultados obtidos.

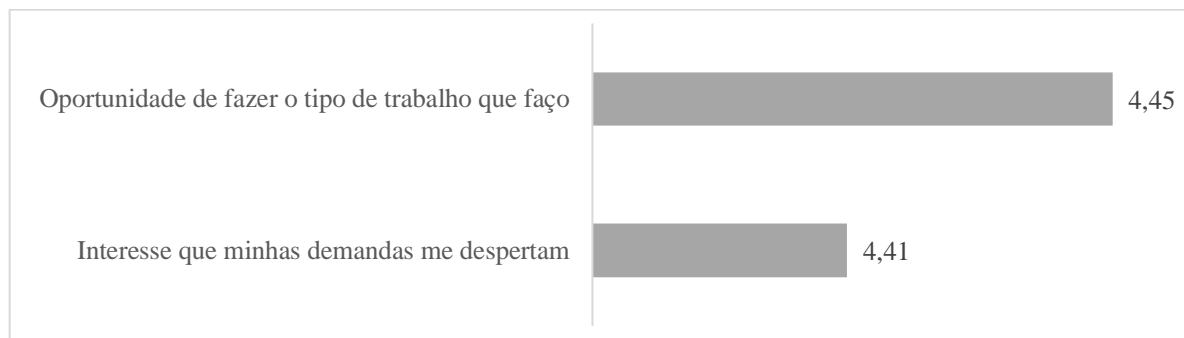
Gráfico 2: Satisfação com a remuneração



Fonte: elaborado pela autora (2021)

No Gráfico 2 são compartilhados os dados referentes a média de cada um dos itens relacionados à remuneração da escala aplicada no questionário. De modo geral, todos os itens se sobressaíram maior do que a média de 3 pontos, ficando o comparado a remuneração com a capacidade com a menor pontuação e o comparado aos esforços com a maior, sendo este último o mais próximo de 4.

Gráfico 3: Satisfação com a natureza do trabalho



Fonte: elaborado pela autora (2021)

O Gráfico 3 demonstra a satisfação da amostra referente aos itens de natureza do trabalho *freelancer* de docentes. É possível observar que a média de cada item demonstra que os respondes estão satisfeitos nesse pilar e tendo uma diferença quase insignificante entre os dois itens avaliados. Em resumo, deduz-se que essas pessoas estão satisfeitas com a oportunidade de trabalho e suas demandas despertam seu interesse.

Tabela 2: Teste t para amostras dependentes (satisfação no trabalho)

Tipos de Satisfação	Média	<i>p</i> -valor da diferença para o ponto central (3,00)	Desvio padrão
Satisfação com a remuneração	3,74	,000	,93
Satisfação com a natureza do trabalho	4,47	,000	,75
Média geral da satisfação	4,10	,000	,73

Fonte: dados da pesquisa

Na Tabela 2 são listadas as médias referentes a satisfação no trabalho percebida pelos respondentes *freelancers* do questionário. Através do teste t para amostras dependentes, foi possível interpretar que a média geral foi de 4,10 ($p < 0,05$), considerando o ponto central de 3,00, interpreta-se que essa média é significativamente alta. Quanto às dimensões de remuneração, assumiu a média de 3,74 ($p < 0,05$) e a de natureza do trabalho ficou com 4,47 ($p < 0,05$), compreendendo-se também como bons índices comparados ao ponto central assumido.

Dessa forma, deduz-se sobretudo diante aos dados expostos, a ótima satisfação dos *freelancers* quanto a empresa em que prestam serviços. Ter bons índices de satisfação coopera para que a empresa e prestador tenham melhores experiências nos trabalhos realizados, desse modo, o índice descoberto neste trabalho indica que a relação entre a amostra e a empresa pode ser proveitosa.

6.2.3 e-NPS (*Employee Net Promoter Score*)

Na Tabela 3 a seguir serão ilustradas as quantidades do e-NPS (*Employee Net Promoter Score*) distribuído entre promotores, neutro e detratores. Em seguida serão explicados os cálculos e os resultados obtidos na aplicação desta variável.

Tabela 3: e-NPS (*Employee Net Promoter Score*)

Grupo do e-NPS	Quantidade	%
Promotores	72	79%
Neutros	18	20%
Detratores	1	1%

Fonte: dados da pesquisa

O e-NPS (*Employee Net Promoter Score*) com base nas respostas recebidas foi de 78 pontos ou %. O cálculo foi realizado a partir da identificação dos detratores e promotores, retirando os neutros, e realizando uma subtração entre promotores-detratores. Com essa pontuação a empresa atinge um nível relevante de lealdade que conseqüentemente gera um sentimento positivo entre os envolvidos.

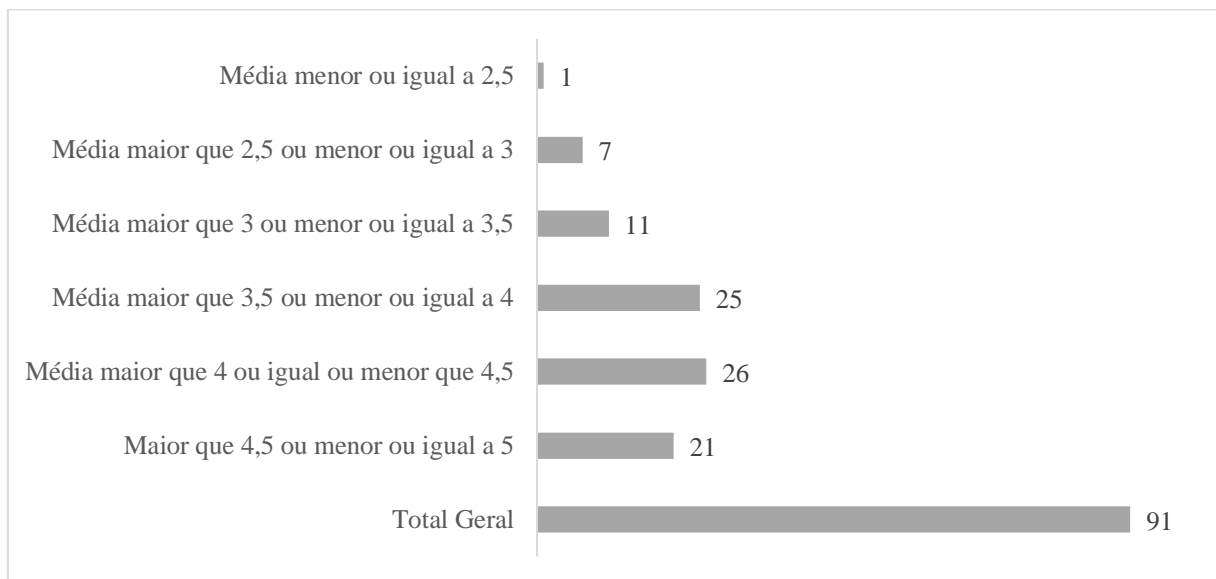
Em suma, os *freelancers* sentem-se seguros ao indicar a empresa que se trabalha para outro *freelancer* ou como indicação para realização de serviços. A empresa gera confiança e aproximação entre os seus e torna a relação de troca positiva.

6.2.4 Desempenho docente

Os insumos referentes ao desempenho dos docentes *freelancers* já tinham sido colhidos pela organização em um intervalo de pelo menos um ano. O desempenho é mensurado a partir de uma base de critérios para dois serviços, e o preenchimento do formulário avaliativo é feito, principalmente, pelos editores de texto do setor.

A base de critérios assume aspectos específicos de avaliações e simulados e no final é gerada uma média de 1 a 5 automaticamente. Assume-se 1 como uma zona negativa de avaliação e 5 como zona excelente de avaliação. A seguir será demonstrada uma distribuição destas médias.

Gráfico 4: Desempenho docente



Fonte: elaborado pela autora (2021)

O Gráfico 4 ilustra a distribuição do número de *freelancers* respondentes da pesquisa por cada subgrupo de médias. É possível perceber a partir dos números que poucas são as pessoas que estão na zona de aperfeiçoamento, assumindo esta zona aquelas pessoas com médias iguais ou menor que 3. Importante ressaltar que a grande concentração de pessoas em médias superiores é um ponto que chama atenção e torna-se um aspecto intrigante na pesquisa.

Tabela 4: Teste t para amostras dependentes (desempenho docente)

Preditor	Média	p-valor da diferença para o ponto central (3,00)	Desvio Padrão
Desempenho de docentes	4,00	,000	,63

Fonte: dados da pesquisa

Na Tabela 4 é demonstrado o teste t para amostras dependentes realizado com os dados de desempenho docente. O dado fornecido através da análise foi a média de 4,00 ($p < 0,05$), interpretando-se como uma média significativa para o estudo e maior que o ponto central (3,00). Levando em consideração a amostra do estudo, esse dado revela que os respondentes ofertam excelência em suas entregas, sendo possível ter essa conclusão através dos dados analisados até aqui.

6.3 Análise da relação entre suporte organizacional e satisfação de *freelancers* docentes.

Na Tabela 5 a seguir, serão apresentados dados referentes as análises realizadas a fim de interpretar a existência da relação entre suporte organizacional e satisfação de *freelancers* docentes.

Tabela 5: Análise entre satisfação e suporte organizacional geral

Técnica de análise	Relação	Valores	
Correlação de Pearson	Suporte organizacional percebido (geral) -> Satisfação no trabalho (geral)	Correlação de Pearson	,586***
		p-valor	,000
Regressão Simples		B	,755
		p-valor	,000

As correlações podem ser: *fraca, **moderada e ***forte

Fonte: dados da pesquisa

Na Tabela 5, estão sendo mostrados os dados decorrentes da aplicação da técnica de correlação de Pearson e regressão linear nas variáveis propostas. Realizando a interpretação do coeficiente de Pearson de 0,586 ($p < 0,05$), é possível observar que a satisfação média dos respondentes, está relacionada de forma positiva e consideravelmente forte com a variável de

suporte confrontada. O índice de 0,755 ($p < 0,05$) da regressão simples leva para o mesmo caminho de conclusão que a análise anterior.

À vista disso, tem-se que a hipótese 1 deste trabalho foi aceita. Ou seja, quanto maior a percepção de suporte organizacional, maior será a satisfação no trabalho. Esse fato já havia sido visto nos estudos de Formiga, Freire e Fernandes (2019), Pires Junior (2015) e no de Souza (2018), sendo este último o responsável por destacar que a maior satisfação dos professores está no trabalho que realizam, ou seja, na natureza do trabalho.

6.4 Análise da relação entre suporte organizacional e desempenho de *freelancers* docentes.

A Tabela 6 mostra as informações que foram obtidas ao realizar a análise dos dados a partir da correlação de Pearson e regressão simples, com o objetivo de verificar a possibilidade de associação entre suporte organizacional e desempenho docente de *freelancers*.

Tabela 6: Análise entre suporte organizacional e desempenho de *freelancers* docentes

Técnica de análise	Relação	Valores	
Correlação de Pearson	Suporte Organizacional (geral) -> Desempenho	Correlação de Pearson	-,042
		<i>p</i> -valor	,689
Regressão Simples		B	-,048
		<i>p</i> -valor	,689

Fonte: dados da pesquisa

Analisando a Tabela 6, a correlação de Pearson de -0,42 ($p > 0,05$) e a regressão simples com um B de -0,048 ($p > 0,05$), revela que ambas as análises resultaram em um $p > 0,05$ e desta forma se tornaram um valor insignificante estatisticamente. Isso conclui que não há associação entre o suporte organizacional e o desempenho nesse contexto.

Portanto, a partir dos dados da correção de Pearson e regressão simples, que demonstraram a ausência de associação entre as variáveis, a hipótese 2 de “quanto maior a percepção de suporte organizacional, maior o desempenho docente” não foi aceita. Esse aspecto já havia sido visto no estudo de Dourado *et al.* (2018) e Formiga, Freire e Fernandes (2019), os quais relacionaram as duas variáveis e elas não surtiram relações promissoras.

6.5 Análise da relação entre satisfação e desempenho de *freelancers* docentes.

Na Tabela 7 a seguir, estão descritos os dados que foram possíveis de serem alcançados após submeter os construtos satisfação e desempenho de *freelancers* docentes a correlação de Pearson e regressão simples.

Tabela 7: Análise entre satisfação e desempenho de *freelancers* docentes

Técnica de análise	Relação	Valores	
Correlação de Pearson	Satisfação no trabalho (geral) -> Desempenho	Correlação de Pearson <i>p</i> -valor	-,134 ,205
Regressão Simples		B <i>p</i> -valor	-,117 ,205

Fonte: dados da pesquisa

Na Tabela 7 é possível observar que um coeficiente de Pearson de -,134 ($p > 0,05$) e uma regressão linear de -0,117 ($p > 0,05$). Estatisticamente essas informações deduzem que não existe correlação entre os dois construtos submetidos a esta análise. Diante das informações compartilhadas, constata-se que a hipótese 3 de “quanto maior a satisfação no trabalho, maior o desempenho docente” foi rejeitada.

No estudo de Brasil e Delevati (2020), apesar do construto confrontado com a satisfação não ter sido exatamente o termo desempenho no trabalho, foi possível encontrar relações positivas entre a satisfação e a qualidade do serviço prestado. Talvez esse possa ser um potencial construto para ser analisado com a satisfação dos *freelancers* docentes.

Cabe destacar ainda que de acordo com Siqueira e Gomide Júnior (2014, p. 321) essa correlação deveria existir, sendo a satisfação no trabalho uma predecessora de desempenho, entretanto, de acordo com os dados expostos essa correlação não existe na amostrada estudada.

6.6 Análise da relação entre satisfação de *freelancers* docentes e e-NPS (*Employee Net Promoter Score*).

Na Tabela 8 são expostas as informações descobertas após realizar uma análise por meio de regressão simples entre satisfação de *freelancers* docentes e e-NPS (*Employee Net Promoter Score*).

Tabela 8: Análise entre satisfação e e-NPS (*Employee Net Promoter Score*)

Técnica de análise	Relação	Valores	
Regressão simples	Satisfação no trabalho (geral) -> e-NPS	B <i>p</i> -valor	,701 ,000

Fonte: dados da pesquisa

Conforme a Tabela 8, através da regressão simples entre satisfação no trabalho e e-NPS (*Employee Net Promoter Score*) foi possível identificar uma associação positiva, com um B de 0,701 ($p < 0,05$), sinalizando uma relação elevada entre as duas variáveis. Portanto, quanto maior a satisfação, maior são as chances do *freelancer* indicar a empresa que está prestando serviços para alguém do seu ciclo de pessoas próximas.

Logo, a partir dos dados das dimensões de satisfação estudadas, firmou-se que os docentes *freelancers* pesquisados apresentaram altos níveis de correlação entre satisfação e e-NPS na empresa de educação em que prestam serviços. Dessa forma, a hipótese 4 de “quanto maior a satisfação no trabalho, maior o e-NPS (*Employee Net Promoter Score*).” foi aceita. Na literatura não foram encontrados estudos que relacionassem estas duas variáveis, impossibilitando assim a vinculação a teoria.

6.6 Resumo dos resultados obtidos nos objetivos específicos e teste de hipóteses

Os resultados de cada objetivo específico e hipóteses que foram testadas neste estudo serão demonstradas de forma sumarizada a seguir. No Quadro 4 serão demonstradas as análises por meio do teste *t* de amostras dependentes, com exceção do e-NPS (*Employee Net Promoter Score*), de cada um dos níveis descobertos no primeiro objetivo específico deste estudo – o e-NPS (*Employee Net Promoter Score*) tem sua própria forma de análise.

Quadro 4: Resumo dos resultados obtidos nas análises dos níveis de suporte organizacional percebido, e-NPS (*Employee Net Promoter Score*), satisfação no trabalho e desempenho docente

Construto	Média	<i>p</i> -valor	Resultado
Suporte organizacional percebido	4,33	,000	Alta percepção
Satisfação no trabalho	4,10	,000	Alta percepção

e-NPS (Employee Net Promoter Score)	78 pontos	Não se aplica	Zona de excelência
Desempenho docente	4,00	,000	Altos desempenhos

Fonte: elaborado pela autora (2021)

No Quadro 5, estão presentes os resultados obtidos através da utilização das técnicas de análise de correlação de Pearson e regressão linear de cada um dos demais objetivos específicos deste estudo.

Quadro 5: Resumo das análises das relações dos objetivos específicos

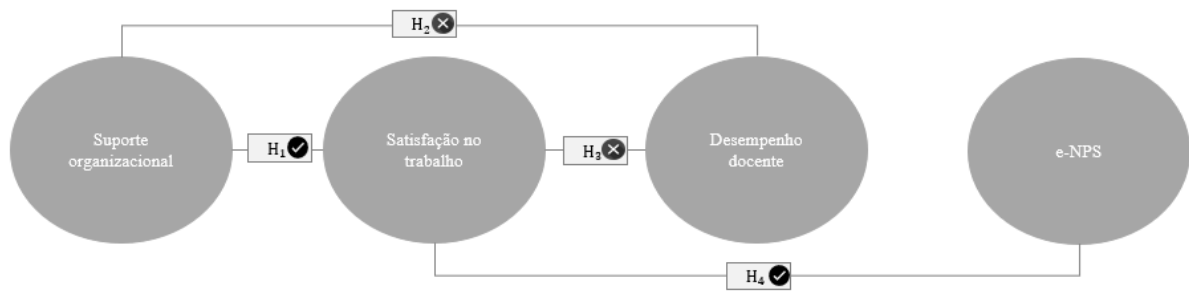
Relação	Técnica de análise	Valores		Análise
Suporte organizacional e Satisfação o trabalho	Correlação de Pearson	Correlação de Pearson <i>p</i> -valor	,586*** ,000	Relação promissora
	Regressão simples	B <i>p</i> -valor	,755 ,000	
Suporte organizacional e Desempenho	Correlação de Pearson	Correlação de Pearson <i>p</i> -valor	-,042 ,689	Índices estatisticamente insignificantes
	Regressão simples	B <i>p</i> -valor	-,048 ,689	
Satisfação no trabalho e Satisfação o trabalho	Correlação de Pearson	Correlação de Pearson <i>p</i> -valor	-,134 ,205	Índices estatisticamente insignificantes
	Regressão simples	B <i>p</i> -valor	-,117 ,205	
Satisfação no trabalho e e-NPS (<i>Employee Net Promoter Score</i>)	Regressão simples	B <i>p</i> -valor	,701 ,000	Relação promissora

As correlações podem ser: *fraca, **moderada e ***forte

Fonte: elaborado pela autora (2021)

Na Figura 6, estão estruturalmente organizadas as hipóteses, sinalizando as aceitas e as recusadas em decorrência da análise de cada um dos objetivos específicos.

Figura 6: Resumo do teste de hipóteses



Fonte: elaborado pela autora (2021)

Através da Figura 6, compreende-se que as hipóteses 1 e 4 foram aceitas e as hipóteses 2 e 4 foram recusadas. Ambas as hipóteses aceitas têm em comum a satisfação no trabalho e ambas as hipóteses recusadas têm em comum o desempenho docente.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho realizado neste estudo respondeu os objetivos da pesquisa. Um dos seus pontos altos, foram os vantajosos índices de satisfação no trabalho, suporte organizacional e desempenho docente. Todos esses índices obtiveram média maior que o ponto central de (3,00), findando em algo relevante e mesmo com todo o estigma inicial, surpreendente.

A partir dos dados alcançados, foi confirmado no contexto de *freelancers* a ausência de quaisquer relações promissoras entre suporte organizacional e desempenho docente *freelancer*. Esse aspecto já havia se insinuado nos estudos mais próximos deste, como no de Formiga, Freire e Fernandes (2019). Com isso, não necessariamente a pessoa precisa de um suporte organizacional para ter um bom desempenho nas suas entregas.

Apesar do questionário ter sido reformulado com o objetivo de realizar este trabalho, foram postas algumas perguntas e seções mais direcionadas a necessidade do setor. Portanto, com o objetivo de compreender mais relações além das expostas nos objetivos específicos, foi realizada uma tentativa de correlação entre o desempenho e realização de capacitação pelos respondentes. Entretanto, elas não demonstraram relações uma com a outra.

Todo o estudo realizado segue cumprindo com o seu papel de contribuir para os aspectos que estão sendo estudados, entretanto, no contexto de docentes *freelancers*, grupo de pessoas ainda pouco envolvidos em estudos acadêmicos. Com essa especificidade, o estudo corrobora para que o aparato acadêmico nesse sentido, consiga compreender algumas das incógnitas que são deparadas neste meio.

As limitações para realização deste estudo, assim como em qualquer outro, se ateve ao tempo e dedicação exaustiva, pois poderiam ter sido realizadas outros tipos de análises. A ausência de materiais mais alinhados à proposta também foi outro ponto, mas um dos principais, foi a elevada necessidade de adaptação dos conceitos, escalas e aplicações para o contexto de docentes *freelancers*. Muitos materiais estavam vinculados apenas às pessoas internas das empresas, as quais têm aspectos divergentes de um regime informal.

Como sugestões para futuras pesquisas, cabe designar esforços para formular escalas que possam medir os fenômenos estudados no contexto das pessoas que não têm vínculos empregatícios. Tentar compreender se os aspectos descobertos estão associados a docentes de determinadas funções ou projetos seria interessante, pois devido a utilização igualmente do questionário pela empresa, estes insumos também foram colhidos. Ademais, como o desempenho não se associou com nenhum dos aspectos relacionados, cabe tentar compreender se este pilar não se relacionaria com outro aspecto ou se de fato ele é algo isolado.

Outra oportunidade seria realizar pesquisas semelhantes com outras modalidades de trabalho informal, com o objetivo de identificar se os ótimos índices e relações encontradas neste estudo se mantêm ou se os conceitos se adaptam de uma melhor forma. É de conhecimento que em média o meio organizacional não contempla índices ótimos desta forma que foram encontrados no presente estudo e, por conta disto, sugere-se essa oportunidade de estudo.

Assim, o trabalho se conclui, realizando todas as etapas necessárias, ainda que complexas e diferentes, conseguindo trazer mais embasamento científico para o campo de estudo. Tudo que foi executado vislumbra um horizonte ainda não tão desbravado, certamente tudo que foi realizado irá cooperar para o enriquecimento do campo e, como propósito final, despertar interesse para que outros estudos sejam realizados neste sentido.

REFERÊNCIAS

- ABEVD. **Trabalho autônomo é sinal de empreendedorismo e inovação**. São Paulo: ABEVD, 2018. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 10 fev. 2021.
- ALVES, Patrícia Isabel Belchior. Satisfação/Insatisfação no Trabalho dos Professores do 1o Ciclo do Ensino Básico: estudo do Concelho de Caldas da Rainha, 2010. Dissertação (Mestrado em Supervisão Pedagógica). Lisboa: [S.N], 2010. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 14 mar. 2021.
- BARBOSA, Viviane Santa Rosa; VALDISSER, Cássio Raimundo. A importância da motivação e satisfação dos funcionários: um estudo de caso na cooperativa dos produtores de leite de Iraí de Minas LTDA. **Revista GeTec**, v.6, n.11, p.41-58, 2017. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 14 de mar. 2021.
- BENZ, Matthias; FREY, Bruno S.. The value of doing what you like: evidence from the self-employed in 23 countries. **Journal Of Economic Behavior & Organization**, [S.L.], v. 68, n. 3-4, p. 445-455, dez. 2008. Elsevier BV .Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 17 mar. 2021.
- BRANDÃO, Hugo Pena; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. Desempenho organizacional e suas relações com competências gerenciais, suporte organizacional e treinamento. **Revista de Administração**, [S.L.], v. 47, n. 4, p. 523-539, 2012. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 27 jun. 2021.
- BRASIL, Claudio Raimundo de Bastos; DELEVATI, Guilherme Aquino. Qualidade no serviço prestado x Satisfação no trabalho: uma pesquisa com servidores de uma secretaria municipal de saúde da região centro oeste do RS. **Brazilian Journal Of Development**, Curitiba, v. 6, n. 10, p. 74373-74386, 01 out. 2020. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 10 fev. 2021.
- DOURADO, Pérola Cavalcante *et al.* Aprendizagem individual, suporte organizacional e desempenho percebido: um estudo com docentes universitários. **Educação em Revista**, [S.L.], v. 34, p. 0-0, 1 mar. 2018. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 27 jun. 2021.
- EISENBERGER, Robert *et al.* . Perceived organizational support. *Journal Of Applied Psychology*, [S.L.], v. 71, n. 3, p. 500-507, ago. 1986. American Psychological Association (APA). Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 27 jun. 2021.
- FARIA, Rui Filipe Martins. **Análise da satisfação dos funcionários de empresas do setor têxtil e do vestuário no distrito de braga**, 2020. Dissertação (Mestrado) - Tecnologia e Gestão, Instituto Politécnico de Bragança, 2020. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 10 fev. 2021.
- FERNANDES, Domingos. Avaliação do desempenho docente desafios, problemas e oportunidades, 2008. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 27 jun. 2021.
- FIELD, A. Descobrimo a estatística usando SPSS. Tradução Lori Viali. 2 ed. Porto Alegre: Artmed, 2009. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 15 ago. 2021.

FLEURY, Luis Felipe de Oliveira; FORMIGA, Nilton Soares; SOUZA, Marcos Aguiar de; SOUZA, Marco Antonio Ferreira de. Escala de Percepção de Suporte Organizacional: evidência da estrutura fatorial em trabalhadores brasileiros. **Revista Psicologia em Pesquisa**, [S.L.], v. 11, n. 1, p. 1-10, 19 jul. 2017. Universidade Federal de Juiz de Fora. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 27 jun. 2021.

FONSECA, Carlos Alberto Monsore da; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt. Criatividade e comprometimento organizacional suas relações com a percepção de desempenho no trabalho. **Rev. Psicol.**, Florianópolis, vol.3, n.1, p. 61-88, jun. 2003. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 27 jun. 2021.

FORMIGA, Nilton Soares; FREIRE, Bruna Gonçalves de Oliveira; FERNANDES, Antonio. Evidência métrica de construto e invariância fatorial da escala de percepção de suporte organizacional em trabalhadores brasileiros. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S.L.], v. 10, n. 2, p. 194-221, 12 ago. 2019. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 27 jun. 2021.

FRAGOSO, Samarina de Araújo. Gestão estratégica de pessoas como fonte de vantagens competitivas nas organizações. **Revista Brasileira de Estratégia**, Curitiba, v. 2, n. 3, p. 307-315, set./dez. 2009. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 10 fev. 2021.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de Pesquisa**. 1. ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: [\[Link\]](#) Acesso em: 28 jul. 2021.

GIFFHORN, Edilson. Modelo multicritério para apoiar o uso de avaliações de desempenho com foco nos indicadores, 2011. Tese (doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Florianópolis, 2011. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 27 jun. 2021.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2017. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 01 ago. 2021.

GUPTA, Varun; FERNANDEZ-CREHUET, Jose Maria; HANNE, Thomas; TELESKO, Rainer. Fostering product innovations in software startups through freelancer supported requirement engineering. **Results In Engineering**, [S.L.], v. 8, p. 100175-100181, dez. 2020. Elsevier BV. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 10 fev. 2021.

HONG, Yili; PAVLOU, Paul A. Online Labor Markets: an informal freelancer economy. **Ssrn Electronic Journal**, [S.L.], 2013. Elsevier BV. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 17 mar. 2021.

KANAN, Lilia Aparecida; MARCON, Silvana Regina Ampessan; ZANELLI, José Carlos. Suporte Organizacional sob a perspectiva de professores-gestores. *In: Colóquio Internacional de Gestão Universitária*, 18, 2018, Equador. [...] **Anais**. Equador: Universidad Técnica Particular de Loja, 2018. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 27 jun. 2021.

KAZI, Abdul Ghafoor; YUSOFF, Rosman Md; KHAN, Anwar. The Freelancer: a conceptual review. **Sains Humanika**, [S.L.], v. 2, n. 3, p. 1-7, set. 2014. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 10 fev. 2021.

KOVÁCS, Ilona. Os avanços tecnológicos e o futuro do trabalho: debates recentes. *In: Encontro Nacional de Sociologia Industrial, das Organizações e do Trabalho*, 6, 2015, Lisboa. [...] **Anais**. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa, 2015. p. 10-23. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 10 fev. 2021.

LOCKE, Edwin A.. What is job satisfaction? **Organizational Behavior And Human Performance**, [S.L.], v. 4, n. 4, p. 309-336, nov. 1969. Elsevier BV. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 17 mar. 2021.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed., São Paulo: Atlas 2003. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 01 ago. 2021.

MOREIRA, Bruna. [Pesquisa] Mercado Freelancer 2018: um panorama completo do trabalho independente no Brasil. [S.I], 2017. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 10 fev. 2021.

OLIVEIRA-CASTRO, Gardênia Abbad de; PILATI, Ronaldo; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo. Percepção de suporte organizacional: desenvolvimento e validação de um questionário. **Revista de Administração Contemporânea**, [S.L.], v. 3, n. 2, p. 29-51, ago. 1999. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 27 jun. 2021.

PAIXÃO, Fátima; MACEDO, Mário. Da avaliação do desempenho docente ao desenvolvimento profissional do professor. **Instrumento: Revista de Estudo e Pesquisa em Educação**, [S.L.], v. 22, n. 2, p. 339-358, 30 jun. 2020. Universidade Federal de Juiz de Fora. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 27 jun. 2021.

PINK, Daniel H.. **Free Agent Nation: How America's New Independent Workers Are Transforming the Way We Live**. 1. ed. New York: Warner Books, 2001.

PIRES JUNIOR, Osvaldo. O impacto do capital psicológico e do suporte organizacional sobre a satisfação no trabalho. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Administração e Economia da Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo dos Campos, 2015. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 27 jun. 2021.

REICHHELD, Frederick F.. The One Number You Need to Grow. **Harvard Business Review**, [S.L.], 2003. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 10 fev. 2021.

RUBIO, Alessandra Cristina; GONZAGA, Regina Aparecida de Alcântara; GUIMARÃES, Thiago Silva. **Gestão estratégica de pessoas: fator chave de sucesso para as organizações**. Fator chave de sucesso para as organizações. 2018. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 10 fev. 2020.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; GOMIDE JÚNIOR, Sinésio. Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização. *In: ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt (org.). Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014. p. 317-321. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 27 jun. 2021.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias (org.). **Medidas do comportamento organizacional:**

ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008. 344p. Disponível em: [\[Link\]](#) Acesso em: 01 ago. 2021.

SOUZA, Midhiã Pequena de. Clima organizacional: a satisfação dos professores no ambiente escolar na rede pública de estudo. *In: Evento interinstitucional de iniciação científica, 2018, Ponta Grossa. Anais [...].* Ponta Grossa: UniSecal, 2018. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 10 fev. 2021.

SPAGNOLI, Paola; CAETANO, Antonio; SANTOS, Susana Correia. Satisfaction with job aspects: do patterns change over time?. **Journal Of Business Research**, [S.L.], v. 65, n. 5, p. 609-616, mai. 2012. Elsevier BV. Disponível em: [\[Link\]](#) Acesso em: 10 fev. 2021.

VALDEVINO, Dalvanize da Costa; LOUREIRO, Thiago José de Azevêdo. Satisfação no trabalho dos servidores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte - IFRN, Campus Nova Cruz. *In: Congresso Norte Nordeste de pesquisa e inovação, 7, 2012, Tocantins. Anais [...].* Tocantins: CONNEPI, 2012. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 7 mar. 2021.

VIEIRA, F. G. M.; LIMA, K. V. A. de; SCUDELER, A. L.; LIMA, N. da S. de; PARECI, T. O. P. Limitações e desafios nas atividades grupais de professores de Matemática e Ciências da Natureza: Um estudo em escolas estaduais de Tangará da Serra - MT. **Revista Estudos e Pesquisas em Administração**, [S. l.], v. 4, n. 1, p. 93-105, 2020. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 7 mar. 2021.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de pesquisa.** 2. ed. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2013. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 17 mar. 2021.

ZATTI, Antonio Marcos. **Avaliação do desempenho docente nas redes públicas estaduais de ensino do Brasil e sua relação com a remuneração.** Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal de São Paulo, Escola de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Guarulhos, 2017. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 27 jun. 2021.

ZATTI, Antonio Marcos; MINHOTO, [Maria](#) Angélica Pedra. Política de avaliação do desempenho docente nas redes estaduais de ensino do Brasil. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 45, p. 1-21, 2019. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 31 maio 2021.

ZERBINI, Thaís. Treinamento, desenvolvimento e educação: tendências no estilo de gestão das organizações. **Paidéia (Ribeirão Preto)**, [S.L.], v. 18, n. 39, p. 189-192, 2008. Disponível em: [\[Link\]](#). Acesso em: 27 jun. 2021.

APÊNDICE - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS
QUESTIONÁRIO

Nome completo

Seção 1

Pesquisa de Satisfação - Suporte e Satisfação Organizacional

A seguir serão listadas algumas afirmativas e gostaríamos que em uma escala de 1 a 5, sendo 1 discordo totalmente e 5 concordo totalmente, você respondesse aos itens a seguir:

Item	1	2	3	4	5
A organização ignoraria qualquer reclamação minha. (R)					
A organização disponibiliza ajuda quando tenho um problema.					
A organização perdoaria um erro honesto de minha parte.					
A organização aceitaria um pedido razoável de mudança nas minhas condições de trabalho.					
A organização está disposta a me ajudar quando eu precisar de um favor especial.					
A organização se preocupa com minha satisfação geral no trabalho.					
A organização se preocupa com minhas opiniões.					
A organização entenderia se eu não conseguisse terminar uma tarefa a tempo.					
A organização disponibiliza tempo suficiente para que eu possa realizar as minhas atividades.					
A organização disponibiliza orientações claras para que eu possa desempenhar bem o meu trabalho.					

A seguir serão listadas algumas afirmativas e gostaríamos que em uma escala de 1 a 5, sendo 1 discordo totalmente e 5 concordo totalmente, você respondesse aos itens a seguir:

Item	1	2	3	4	5
Remuneração comparada com meus esforços nas demandas					
Remuneração comparada ao quanto eu trabalho nas demandas					
Remuneração comparada a minha capacidade profissional					
Interesse que minhas demandas me despertam					
Oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço					

Seção 2

Pesquisa de Satisfação - Aspectos gerais

Qual o seu grau de satisfação nos pontos abaixo:

Item	1	2	3	4	5
Meio de comunicação					
Relacionamento					
Plataforma de Compartilhamento de Arquivos					

Utilize o espaço abaixo para críticas, sugestões ou elogios sobre nossos MEIOS DE COMUNICAÇÃO

Meios de Comunicação: WhatsApp, e-mail, videoconferência e ligações

Utilize o espaço abaixo para críticas, sugestões ou elogios sobre nosso RELACIONAMENTO

Relacionamento: forma e horário de comunicação, resolução de problemas e suporte processuais

Utilize o espaço abaixo para críticas, sugestões ou elogios sobre nossas PLATAFORMAS DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS

Plataformas de compartilhamento de arquivos: Banco de questões, Clarizen, SharePoint, Drive, Links, Word e Excel

Seção 3

Pesquisa de Satisfação por Avaliações e/ou Simulados

Para quais Avaliações e/ou Simulados você realiza Serviço(s)?

[IMPORTANTE]: Caso você tenha realizado atividades para mais de uma das avaliações e/ou simulados abaixo, após você finalizar o preenchimento da pesquisa de satisfação de uma opção, você será direcionado para esta pergunta novamente e poderá responder a pesquisa de satisfação de outra avaliação e/ou simulado.

() A

() B

() C

() D

() E

Na próxima seção você vai se deparar com o termo BRIEFING, gostaríamos de alinhar que no XYZ denominamos BRIEFING todas as documentações, orientações, instruções, reuniões ou ligações que foram necessárias serem compartilhadas ou realizadas de forma objetiva e clara para alinhar o objetivo, remuneração, disponibilização de material, prazo ou cronograma para realização da demanda.

Pesquisa de Satisfação - A

De 1 a 5 qual seu nível de satisfação para a nossa REMUNERAÇÃO, de acordo com os tipos de serviços que você realizou para o A

Caso você não tenha realizado o serviço, selecione na opção "Não Realizei esse Serviço"

Serviço	1	2	3	4	5	Não Realizei esse Serviço
Elaboração de Itens/Questões						
Plágio						
Edição						
Preparação de Texto						
Leitura Crítica						
Revisão						

Testagem						
Cotejo						
Cadastro						

Utilize o espaço abaixo para críticas, sugestões ou elogios sobre nossa REMUNERAÇÃO referente ao A

De 1 a 5 qual seu nível de satisfação para o nosso BRIEFING, de acordo com os tipos de serviços que você realizou para o A

Caso você não tenha realizado o serviço, selecione na opção "Não Realizei esse Serviço"

Serviço	1	2	3	4	5	Não Realizei esse Serviço
Elaboração de Itens/Questões						
Plágio						
Edição						
Preparação de Texto						
Leitura Crítica						
Revisão						
Testagem						
Cotejo						
Cadastro						

Utilize o espaço abaixo para críticas, sugestões ou elogios sobre nosso BRIEFING referente ao A

Gostaria de preencher a Pesquisa de Satisfação para outro Projeto que você realizou demanda?

() Sim

() Não

Pesquisa de Satisfação - B

De 1 a 5 qual seu nível de satisfação para a nossa REMUNERAÇÃO, de acordo com os tipos de serviços que você realizou para a B

Caso você não tenha realizado o serviço, selecione na opção "Não Realizei esse Serviço"

Serviço	1	2	3	4	5	Não Realizei esse Serviço
Elaboração de Itens/Questões						
Plágio						
Edição						
Preparação de Texto						
Leitura Crítica						
Revisão						
Testagem						
Cotejo						
Cadastro						

Utilize o espaço abaixo para críticas, sugestões ou elogios sobre nossa REMUNERAÇÃO referente a B

De 1 a 5 qual seu nível de satisfação para o nosso BRIEFING, de acordo com os tipos de serviços que você realizou para a B

Caso você não tenha realizado o serviço, selecione na opção "Não Realizei esse Serviço"

Serviço	1	2	3	4	5	Não Realizei esse Serviço
Elaboração de Itens/Questões						
Plágio						
Edição						
Preparação de Texto						
Leitura Crítica						

Revisão						
Testagem						
Cotejo						
Cadastro						

Utilize o espaço abaixo para críticas, sugestões ou elogios sobre nosso BRIEFING referente a B

Gostaria de preencher a Pesquisa de Satisfação para outro Projeto que você realizou demanda?

() Sim

() Não

Pesquisa de Satisfação - C

De 1 a 5 qual seu nível de satisfação para a nossa REMUNERAÇÃO, de acordo com os tipos de serviços que você realizou para a C

Caso você não tenha realizado o serviço, selecione na opção "Não Realizei esse Serviço"

Serviço	1	2	3	4	5	Não Realizei esse Serviço
Elaboração de Itens/Questões						
Plágio						
Edição						
Preparação de Texto						
Leitura Crítica						
Revisão						
Testagem						
Cotejo						
Cadastro						

Utilize o espaço abaixo para críticas, sugestões ou elogios sobre nossa REMUNERAÇÃO referente a C

De 1 a 5 qual seu nível de satisfação para o nosso BRIEFING, de acordo com os tipos de serviços que você realizou para a C

Caso você não tenha realizado o serviço, selecione na opção "Não Realizei esse Serviço"

Serviço	1	2	3	4	5	Não Realizei esse Serviço
Elaboração de Itens/Questões						
Plágio						
Edição						
Preparação de Texto						
Leitura Crítica						
Revisão						
Testagem						
Cotejo						
Cadastro						

Utilize o espaço abaixo para críticas, sugestões ou elogios sobre nosso BRIEFING referente a C

Gostaria de preencher a Pesquisa de Satisfação para outro Projeto que você realizou demanda?

() Sim

() Não

Pesquisa de Satisfação - D

De 1 a 5 qual seu nível de satisfação para a nossa REMUNERAÇÃO, de acordo com os tipos de serviços que você realizou para a D

Caso você não tenha realizado o serviço, selecione na opção "Não Realizei esse Serviço"

Serviço	1	2	3	4	5	Não Realizei esse Serviço

Elaboração de Itens/Questões						
Plágio						
Edição						
Preparação de Texto						
Leitura Crítica						
Revisão						
Testagem						
Cotejo						
Cadastro						

Utilize o espaço abaixo para críticas, sugestões ou elogios sobre nossa REMUNERAÇÃO referente a D

De 1 a 5 qual seu nível de satisfação para o nosso BRIEFING, de acordo com os tipos de serviços que você realizou para a D

Caso você não tenha realizado o serviço, selecione na opção "Não Realizei esse Serviço"

Serviço	1	2	3	4	5	Não Realizei esse Serviço
Elaboração de Itens/Questões						
Classificação/Check/Análise de questões						
Plágio						
Edição						
Preparação de Texto						
Leitura Crítica						
Revisão						
Testagem						
Cotejo						
Cadastro						

Utilize o espaço abaixo para críticas, sugestões ou elogios sobre nosso BRIEFING referente a D

Gostaria de preencher a Pesquisa de Satisfação para outro Projeto que você realizou demanda?

() Sim

() Não

Pesquisa de Satisfação - E

De 1 a 5 qual seu nível de satisfação para a nossa REMUNERAÇÃO, de acordo com os tipos de serviços que você realizou para a E

Caso você não tenha realizado o serviço, selecione na opção "Não Realizei esse Serviço"

Serviço	1	2	3	4	5	Não Realizei esse Serviço
Elaboração de Itens/Questões						
Plágio						
Edição						
Preparação de Texto						
Leitura Crítica						
Revisão						
Testagem						
Cotejo						
Cadastro						

Utilize o espaço abaixo para críticas, sugestões ou elogios sobre nossa REMUNERAÇÃO referente a E

De 1 a 5 qual seu nível de satisfação para o nosso BRIEFING, de acordo com os tipos de serviços que você realizou para a E

Caso você não tenha realizado o serviço, selecione na opção "Não Realizei esse Serviço"

Serviço	1	2	3	4	5	Não Realizei esse Serviço
Elaboração de Itens/Questões						
Plágio						
Edição						
Preparação de Texto						
Leitura Crítica						
Revisão						
Testagem						
Cotejo						
Cadastro						

Utilize o espaço abaixo para críticas, sugestões ou elogios sobre nosso BRIEFING referente a E

Gostaria de preencher a Pesquisa de Satisfação para outro Projeto que você realizou demanda?

() Sim

() Não

Seção 4

Pesquisa de Satisfação - Final

Você já utilizou ou utiliza a nossa plataforma de Capacitação de Parceiros Externos XYZ?

Ela é responsável por disponibilizar capacitações para parte da base dos nossos parceiros externos. Como exemplo, nela constam capacitações para Elaboração de itens estilo A e explicação da plataforma e guia de elaboração da B

() Sim

() Não

Se sua resposta tiver sido NÃO, você desejaria utilizar a plataforma?

() Sim

() Não

() Talvez

Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria o setor de Avaliações e Conteúdo Digital do XYZ para um amigo trabalhar como *freelancer*?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

O que faria você aumentar um ponto na indicação do setor de Avaliações e Conteúdo Digital do XYZ para um amigo?

Caso ainda não tenha dito algum ponto, utilize o espaço abaixo para críticas, sugestões ou elogios.

*A, B, C, D e E são referentes a subdivisão das Avaliações e Simulados

*XYZ indica o nome fictício da empresa utilizada no estudo