



RELISE

SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM UMA EMPRESA PÚBLICA: UMA ANÁLISE EXPLICATIVA COM FUNCIONÁRIOS DO TRANSPORTE PÚBLICO¹

Daniel dos Santos Silva²

Ionara Saraí Ferreira Nobrega Diniz³

Lívia Nogueira Pellizzoni⁴

RESUMO

Ao longo dos anos estudos sobre o tema satisfação no trabalho têm apresentado contribuições significativas no atual século XXI. Diante disso, uma pesquisa realizada por Albrecht e Krawulski (2011), revela que a maioria dos jovens adultos no início de carreira vislumbra no serviço público, garantia de estabilidade financeira e crescimento profissional. Neste sentido, objetivou-se neste estudo analisar o nível de satisfação dos funcionários públicos no local de trabalho. A fim de alcançar o objetivo geral, traçaram-se os seguintes objetivos específicos: identificar o nível de satisfação; comparar o nível de satisfação por tempo de serviço; apontar as dimensões mais relevantes entre satisfação e insatisfação. Quanto à metodologia, utilizou-se uma abordagem quantitativa e procedeu-se a uma pesquisa aplicada do tipo explicativa através da escala de satisfação no trabalho EST, validada por Siqueira (2008) e adaptada para essa investigação. Além disso, a amostragem deste estudo é caracterizada como probabilística e aleatória simples. Os resultados encontrados após análise dos dados coletados revelam contentamento com os colegas e insatisfação com promoções, demonstrando o bom relacionamento entre os mesmos e insatisfação àqueles que pleiteiam crescimento profissional dentro dessa organização.

Palavras-chave: empresas públicas, escala de satisfação, satisfação no trabalho, insatisfação no trabalho.

¹ Recebido em 06/12/2019.

² dansantos.pb@gmail.com

³ Centro Universitário de João Pessoa. ionara.diniz@unipe.edu.br

⁴ Centro Universitário de João Pessoa. livianogueira.adm@gmail.com

Revista Livre de Sustentabilidade e Empreendedorismo, v. 5, n. 4, p. 173-197, jul-ago, 2020

ISSN: 2448-2889



RELISE

174

ABSTRACT

Over the years studies on the subject of job satisfaction have made significant contributions in the current 21st century. A survey carried out by Albrecht and Krawulski (2011) reveals that the majority of young adults at the beginning of their careers see the public service as a guarantee of financial stability and professional growth. In this sense, the objective of this study was to analyze the level of satisfaction of public employees in the workplace. In order to achieve the general objective, the following specific objectives were identified: identifying the level of satisfaction; compare the level of satisfaction by length of service; point to the most relevant dimensions between satisfaction and dissatisfaction. As for the methodology, a quantitative approach was used and an applied research of the explanatory type was performed through the EST job satisfaction scale, validated by Siqueira (2008) and adapted for this research. In addition, the sampling of this study is characterized as probabilistic and simple random. The results found after analyzing the data collected reveal contentment with colleagues and dissatisfaction with promotions, demonstrating the good relationship between them and dissatisfaction with those who claim professional growth within that organization

Keywords: public enterprises, satisfaction scale, job satisfaction, job dissatisfaction.

INTRODUÇÃO

No mundo atual, a maioria das pessoas busca uma boa formação no intuito de se inserirem no mercado de trabalho e ocuparem bons cargos que proporcionem, principalmente, estabilidade financeira e qualidade de vida dentro e fora do ambiente profissional. Conforme pesquisa realizada por Albrecht e Krawulski (2011), a maioria dos jovens adultos no início de carreira vislumbra no serviço público, garantia de estabilidade financeira e possibilidade de carreira.

Neste sentido, a jornalista Mariana Desidério, responsável pelo canal PME de EXAME, publicou em 2016, com base em um levantamento feito pela própria publicação em 2015, que os municípios do Norte e Nordeste lideram a lista com o maior número de funcionários públicos em relação ao total de pessoas com emprego formal. Utilizando-se dos dados da RAIS (Relação



RELISE

175

Anual de Informações Sociais) 2013, foi realizado um ranking com as 30 cidades brasileiras onde há mais funcionários públicos, considerando apenas os municípios e os funcionários estatutários.

Com base nessa pesquisa, constatou-se que, a cidade de Parintins (AM) ocupa o primeiro lugar do *ranking* com 62,7% e em segundo lugar ficou a cidade de Cametá (AM) com 51,44%. No estado da Paraíba a cidade de João Pessoa (PB) vem ocupando o quarto lugar com um índice de 42,65%. Também localizado no estado paraibano temos a cidade de Patos (PB) com um índice de 28,57% ocupando o vigésimo lugar entre as 30 cidades que apresentam o maior número de funcionários públicos.

Além disso, dados do IBGE (2015) demonstraram que na cidade de João Pessoa (PB) a quantidade de funcionários ativos na administração direta e indireta é composta respectivamente, de 23.084 e 2.303. Dessa forma, se tendo um número expressivo de funcionários públicos na Paraíba é possível afirmar que os mesmos encontram-se satisfeitos em seu ambiente de trabalho?

Ao longo dos anos, estudos sobre o tema satisfação no trabalho têm apresentado contribuições significativas no atual século XXI. Diversos pesquisadores, como Azevedo e Medeiros (2011), Ladeira, Sonza e Berte (2012), Schröder e Rockenbach (2012), Figueiredo e Alevato (2013) e Hedler e Castro (2015), têm analisado o tema através de recentes abordagens, dentro do contexto público e privado. A maior parte dessas pesquisas é fundamentada em técnicas estatísticas que permitem analisar o nível de satisfação no trabalho.

A expressão “satisfação no trabalho” representa a totalização do quanto o indivíduo que trabalha vivencia experiências prazerosas no contexto das organizações”. Ainda segundo o autor, “cada uma das cinco dimensões de satisfação no trabalho compreende um foco, uma fonte ou origem de tais experiências prazerosas sendo, portanto, utilizadas as expressões “satisfação com...” (o salário, os colegas, a chefia, as promoções e o próprio trabalho). (SIQUEIRA 2008, p. 267).



RELISE

176

Com base em um levantamento realizado pela comunidade de carreiras *Love Mondays*, plataforma onde profissionais avaliam as empresas onde trabalham, foi realizado levantamento com mais de 68 mil pessoas, entre julho de 2015 e julho de 2016 o qual aponta as 20 cidades brasileiras com colaboradores mais felizes e infelizes em relação ao trabalho. No *ranking* de insatisfação, a cidade de João Pessoa (PB) está no quarto lugar com um resultado de 3,384 em uma escala de 1 a 5, sendo que 1 representa 'muito insatisfeito' e 5 'muito satisfeito'.

Diante do que foi apresentado, a nível Brasil e voltando-se apenas para cidade de João Pessoa capital do estado da Paraíba, o problema de pesquisa desta investigação está direcionado à seguinte questão: Qual o nível de satisfação dos funcionários de uma repartição pública no ambiente de trabalho? Para isso, será aplicada a escala de satisfação no trabalho (EST) legitimada no Brasil por Siqueira (2008). Tal escala apresenta uma visão multidimensional e será aplicada com os funcionários de uma empresa pública federal que tem por atividade principal o transporte de pessoas.

Assim sendo, este artigo possui como objetivo geral analisar o nível de satisfação dos funcionários públicos no ambiente de trabalho. A fim de alcançar o objetivo geral traçaram-se os seguintes objetivos específicos: identificar o nível de satisfação; comparar o nível de satisfação por tempo de serviço; apontar as as dimensões mais relevantes entre satisfação e insatisfação.

A escolha do tema teve como relevância contribuir com o setor de recursos humanos a encontrar melhores estratégias para aplicar dentro da organização, ressaltando-se as limitações por se tratar de uma empresa pública. Além disso, o analista responsável pela área de P & D (pesquisa e desenvolvimento) será capaz de realizar levantamentos futuros por meio da EST, e com isso avaliar como a insatisfação dos funcionários pode estar influenciando de forma negativa no desempenho da organização.



RELISE

177

Para os autores do presente artigo, a importância dessa pesquisa é de caráter pessoal, considerando que um deles trabalhou na empresa como estagiário durante dois anos, obtendo uma ótima vivência e experiência profissional durante esse período. No entanto, foram percebidos por esse autor alguns sinais de insatisfação e isso o despertou a investigar se existe insatisfação no trabalho nas repartições públicas.

Por fim, a relevância acadêmica do presente artigo consiste em ampliar os levantamentos sobre o tema abordado, entendido que haverá a continuação e contribuição da pesquisa por ser aplicado um instrumento de escala do tipo *Likert* desenvolvido e validado cientificamente (EST), que poderá influenciar positivamente na qualidade de vida do colaborador dentro e fora da organização.

REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo, será apresentado o referencial teórico utilizado como base para a execução deste trabalho. Os tópicos a seguir referem-se, de acordo com a metodologia utilizada, às categorias de análise reveladas no campo. Este capítulo divide-se em quatro partes: teorias da satisfação; satisfação no trabalho; escala de satisfação; e satisfação no trabalho no setor público.

Teorias da satisfação

Considerando o âmbito organizacional, argumentos são realizados desde o século passado, buscando influenciar de forma positiva a produtividade organizacional. Neste sentido, alguns estudos foram realizados por grandes pesquisadores, tais como, Abraham Maslow, Douglas McGregor, Frederick Herzberg, David McClelland e Victor Vroom, que desenvolveram



RELISE

algumas teorias sobre motivação que estão diretamente relacionadas à satisfação no trabalho.

Uma das mais conhecidas teorias sobre motivação é a de Maslow, em que é abordada a hierarquia das necessidades, nela o foco está nas necessidades humanas, ordenadas das inferiores às superiores: necessidades fisiológicas; de segurança contra perigos, incertezas; sociais (pertinentes a relacionamentos, aceitação, consideração); de estima (como progresso, aprovação, reconhecimento e valorização social) e de auto realização (concernentes à realização, crescimento e aperfeiçoamento individuais no nível máximo). Segundo o autor, é necessário identificar em que nível de satisfação o indivíduo está, pois à medida que cada necessidade é atendida a atual torna-se dominante (ROBBINS, 2014).

Diante disso, o psicólogo McClelland desenvolve a chamada teoria das necessidades. Nela foram examinadas três necessidades “aprendidas”: realização, poder e afiliação. Os indivíduos com necessidade de realização são aqueles que buscam alcançar objetivos difíceis através do seu próprio esforço, têm dificuldades de trabalhar em equipe e necessitam de *feedback* e reconhecimento. As de poder associam-se aqueles que necessitam manter uma posição de autoridade ou liderança, gostam de expressar sua opinião e sempre buscam estar no controle em relação às outras pessoas. Já os de filiação relacionam-se a indivíduos que buscam evitar conflitos, que querem atender as expectativas do outro e necessitam de sua aprovação para tomada de decisão (MCSHANE e GLINOW, 2014).

Neste sentido, Lacombe (2012) diz que, as organizações são responsáveis em propiciar condições que favoreçam as pessoas realizar suas aspirações, além de capacitá-las a se alocar o pessoal para ocupar funções que sejam condizentes com sua preparação, capacidade e habilidades, permitindo o melhor aproveitamento dentro da organização.



RELISE

179

Para McGregor, seu o foco é a natureza humana, na qual ele estuda duas visões distintas do ser humano: existem indivíduos que não gostam de trabalhar e outros que precisam ter o seu comportamento moldado pelo gestor. Contudo, existem aqueles que teriam prazer em realizar suas tarefas, considerando-as como algo divertido e sem necessidade direta de um gestor para realização do trabalho. Essas duas visões foram chamadas de teoria X e Y, respectivamente, na qual a teoria X se volta para as necessidades de nível básico e a Y para as de nível alto como auto realização (ROBBINS, 2010).

Outra pesquisa bem conhecida que também está relacionada à satisfação é a teoria dos dois fatores, desenvolvida por Herzberg. Nela a satisfação e insatisfação estão relacionados a fatores intrínsecos (motivacionais) e extrínsecos (de higiene), pois os fatores que levam a satisfação ou insatisfação diferem um do outro. Sendo assim, o oposto de satisfação seria não satisfação e o oposto de insatisfação, não insatisfação, ou seja, tratar fatores que geram insatisfação no trabalho não necessariamente é certeza se tornar satisfatório (ROBBINS, 2014).

Por fim, podemos citar a teoria da expectativa estudada por Victor Vroom. Em suas análises, acreditava-se que a motivação de um indivíduo está relacionada com benefícios econômico-financeiros, ou seja, o indivíduo espera obter uma recompensa boa e justa, dependendo do tipo de comportamento ou desempenho que ele apresentar dentro da organização. Com isso, percebe-se que na teoria da expectativa, o indivíduo analisa os benefícios futuros e os ganhos que terá ao se comportar de tal ou qual maneira (JOHANN, 2013).

Satisfação no trabalho

O tema satisfação no trabalho é foco de reflexões para diversos pesquisadores e gestores empresariais desde o século passado. Dentro de um contexto organizacional a expressão “satisfação no trabalho” pode ser



RELISE

180

entendida como a totalização do quanto um indivíduo demonstra prazer, motivação com suas atividades e bom relacionamento com os colegas no ambiente profissional (SIQUEIRA, 2008).

De acordo com Walger et al. (2014), a satisfação no trabalho pode ser entendida de duas formas: como necessidade, a valorização pelo indivíduo em relação ao seu trabalho e como resultados, em relação a forma com que esse trabalho contribui para essa valorização. O resultado dessa comparação pode ser considerado como prazerosa ou “desprazerosa” para o trabalhador.

Regato (2014) ressalta que dentro das teorias de motivação organizacionais observadas por ele, a satisfação no trabalho está relacionada ao quão motivado e satisfeito está o colaborador dentro da organização, do qual o bom desempenho pode resultar no crescimento profissional. Além disso, o autor enxerga dois fatores no indivíduo que contribuem para a motivação, um interno (aqueles trazido pelo indivíduo como crenças ou habilidades) e outro externo (relacionado ao que é oferecido para capacitá-lo a desempenhar suas atividades).

Diante disso, fica evidente a importância do gestor de pessoas em conhecer bem os seus colaboradores, ter empatia e acompanhá-los de perto, para adquirir respaldo suficiente ao agir diante de conflitos, insatisfação com o trabalho (por parte dos colaboradores), desmotivação e entre outros. Sendo assim, o gestor se torna mais eficaz e assertivo na tomada de decisão e resolução de problemas internos nas organizações.

Para Marqueze e Castro Moreno (2005), a satisfação no trabalho é resultado de um processo que engloba uma dinâmica e complexa interação entre as condições gerais de vida e trabalho do indivíduo, em relação ao quanto o trabalhador consegue controlar esses aspectos, ou seja, a satisfação no trabalho poderá ser atrelada ao bem estar e saúde do trabalhador, assim



RELISE

181

como, a insatisfação pode trazer malefícios físicos, mentais e sociais, propiciando problemas organizacionais e ao ambiente de trabalho.

Neste sentido, foram realizadas algumas pesquisas por Siqueira (2009) sobre Bem Estar no Trabalho (BET). Segundo o autor, a satisfação no trabalho traz contribuições positivas para o BET partindo de três grandes categorias formadas por cognições de sentimentos originados de: relações no trabalho (chefia e colegas); benefícios organizacionais (salários e promoções) que as empresas oferecem; e as tarefas desempenhadas pelos trabalhadores. Portanto, percebe-se que essas três categorias aderem positivamente ao BET quando os profissionais estão satisfeitos com a chefia, com os colegas, com o recebimento de salários justos e promoções por mérito e bom desempenho, além do prazer em realizar as tarefas atribuídas dentro da organização ao trabalhador.

Percebe-se que satisfação no trabalho tem conceitos diversos, sendo compreendido através de vários aspectos e isso dificulta sua conceituação, que pode variar dependendo da percepção e olhar das pessoas que a estuda ou de mudanças e circunstância que possam sofrer ao longo do tempo. Considerando as teorias e conceitos apresentados anteriormente, no capítulo a seguir será explicado o instrumento utilizado nesta pesquisa.

Escala de satisfação

Partindo do que tem sido discutido neste artigo, percebe-se que muitos diagnósticos foram e continuam sendo realizados. Estudiosos como Siqueira abordam a importância do bem estar no trabalho e o quanto isso pode influenciar de forma positiva ou negativa no ambiente organizacional, na satisfação do trabalhador e sobre sua saúde.

Siqueira (2008) reforça que os resultados desses estudos demonstram que a satisfação no trabalho está cada vez mais inter-relacionada com as



RELISE

182

práticas gerenciais, ou seja, as percepções que os trabalhadores têm em relação a como está organizado o trabalho, senso de justiça, apoio da organização e principalmente o quanto a organização demonstra interesse no bem-estar do trabalhador.

Portanto, o instrumento construído para avaliar níveis de satisfação no trabalho é a chamada Escala de Satisfação no Trabalho (EST) construída e validada no Brasil por Siqueira (2008). Ela está fundamentada em uma visão multidimensional de satisfação no trabalho, pois apresenta itens que cobrem cinco dimensões teóricas do conceito. A EST poderá ser aplicada na sua forma completa ou reduzida, através do uso de uma escala de sete pontos.

O objetivo principal do instrumento é avaliar o grau de satisfação do trabalhador, seja na sua versão completa que contém 28 itens, sendo representada por seis dimensões: satisfação com o salário, satisfação com os colegas de trabalho, satisfação com a chefia, satisfação com as promoções, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com a estabilidade no emprego. Todas as dimensões são compostas por cinco itens exceto a sexta dimensão que é composta por três itens. E podendo também ser utilizada a versão com apenas 25 itens, representada por cinco dimensões e compostas de cinco itens, desconsiderando-se última dimensão com apenas 3 itens que faz parte da versão completa. O quadro 1 representa a versão reduzida que será aplicado no presente artigo.

Sendo assim, para responder às questões é utilizada uma escala do tipo likert representada por 7 pontos em que: 1= totalmente insatisfeito; 2 = muito insatisfeito; 3 = insatisfeito; 4 = indiferente; 5 = satisfeito; 6 = muito satisfeito; 7 = totalmente satisfeito. Além disso, a EST identifica 3 resultados a partir dos valores obtidos através do cálculo das médias das questões de cada dimensão, bem como da média geral da escala, os quais são: de 1,0 a 3,9 = insatisfação, de 4,0 a 4,9 = indiferença e de 5,0 a 7,0 = satisfação.



RELISE

183

Quadro 1 - 25 Itens que compõe a EST

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

Fonte: Adaptado de Siqueira, 2008.

Satisfação no trabalho no setor público

Para se estudar a satisfação no trabalho na administração pública, deve-se levar em consideração suas particularidades e características. Segundo Pereira (2018), conceituar a Administração Pública não é fácil, pois ela apresenta uma diversidade de sentidos. Mas, pode ser entendida como aquela que gerencia bens e interesses da comunidade através do âmbito federal, estadual ou municipal, tendo por base o direito e a moral, em busca do bem comum. Ainda segundo o autor, outro conceito de difícil definição é o serviço público, que pode ser conceituado como uma atividade exercida por lei



RELISE

ao Estado ou delegada a outrem, objetivando a satisfação das necessidades coletivas e sendo regido pelo Direito Público.

Para Hack (2017), a Administração Pública é um termo genérico para demonstrar os objetivos que órgãos e entes administrativos têm ao desempenharem a função do Estado realizando atividades e políticas que tornem efetivos esses objetivos. Além disso, temos a diferença entre administração direta e indireta, podendo ser compreendida respectivamente como: aquela que tem personalidade jurídica dependente dos entes que as criou, já as indiretas são aquelas que independem de outras entidades federativas.

Diante desse contexto, alguns estudiosos têm buscado no decorrer dos anos, analisar os níveis de satisfação no trabalho no serviço público. Pesquisadores como Hedler e Castro (2015), Schröder e Rockenbach (2012) e Azevedo e Medeiros (2011) têm apresentado ponderações sobre o tema através de recentes abordagens, dentro do contexto público. A maior parte dessas pesquisas é fundamentada em técnicas estatísticas que permitem analisar o nível de satisfação no trabalho.

O quadro 2 apresenta os principais resultados obtidos sobre satisfação ou insatisfação no setor público. O relacionamento com os colegas de trabalho e chefia foram os que apresentaram maior relevância em relação à satisfação. Já, os fatores salários e promoções estão relacionados com a insatisfação. Portanto, percebe-se que de fato é possível aplicar essa ferramenta e analisar o nível de satisfação no trabalho do setor público, privado ou em qualquer outro setor, no qual seja pertinente realizar esse tipo de estudo.



RELISE

185

Quadro 2 - Resultados de estudos sobre satisfação e insatisfação no setor público

Referência	Entidade	Resultados	
		Satisfação	Insatisfação
Hedler e Castro (2015)	Centros de Referência de Assistência Social de Paranaíba – PR	Chefes e colegas de trabalho	Salário e com as promoções de pessoal realizadas na empresa
Schröder e Rockenbach (2012)	Prefeitura Municipal de Santa Rosa – RS	Com os colegas, chefia, com a natureza do trabalho e salário e com as promoções	O estudo aplicado, não apresentou resultados relevantes de insatisfação
Azevedo e Medeiros (2011)	Procuradoria-Geral de Justiça do Rio Grande do Norte – RN	Chefe, colegas de trabalho e com a natureza do trabalho	Salário, com a maneira como a empresa realiza promoções, com atividade e a oportunidade de fazer o trabalho que realizam.

Fonte: Elaboração própria, 2018.

METODOLOGIA

Tendo em vista os objetivos gerais e específicos do presente estudo, se faz necessário caracterizá-los. Quanto à sua natureza, trata-se de uma pesquisa aplicada, pois, além de gerar conhecimento através de sua aplicação prática, permite direcionar a solução de problemas (PEREIRA, 2016). Quanto à abordagem, o enfoque da pesquisa é quantitativo, que, conforme Perovano (2016), é definido como aquele permite ao pesquisador realizar testes hipotéticos utilizando medição numérica ou análises estatísticas através da coleta de dados.

Com relação aos objetivos, essa pesquisa é do tipo explicativa, tendo em vista que o presente artigo busca identificar e analisar fatores que contribuem para a satisfação ou insatisfação no trabalho, através de uma escala do tipo *Likert* aplicada com os funcionários de uma empresa pública de transporte (FARIAS FILHO e ARRUDA FILHO, 2016). Ainda sobre o autor e no que diz respeito aos procedimentos técnicos aplicados, foi realizado um estudo de caso, no qual se busca identificar e analisar o nível de satisfação dos funcionários de uma empresa pública.



RELISE

186

Para realizar a coleta de dados foi aplicada a escala de satisfação no trabalho (EST) na forma reduzida com 25 questões e adaptada, essa escala foi validada aqui no Brasil por (SIQUEIRA, 2008). Sendo assim, o questionário de EST foi criado na plataforma virtual *Google Forms*, e seu link foi disponibilizado através de email e *Whatsapp*, buscando não atrapalhar o desempenho das atividades e a comodidade dos funcionários da empresa em estudo. Segundo Matias (2016), o questionário pode ser entendido como um sequencial de perguntas ordenada para se obter resposta do participante.

O número de questionários a ser aplicado nesta pesquisa foi de 110, conforme cálculo amostral realizado em uma calculadora online. Para isso, utilizando-se 5% de confiabilidade e 90% de confiança, sobre o total (população) de 184 funcionários. Contudo, 60 funcionários responderam ao questionário. Além disso, a pesquisa apresenta um corte transversal, pois a coleta foi realizada no período atual, entre 19 de setembro e 18 de outubro de 2018, momento em que foi liberada e finalizada a aplicação, apresentando resultados do referido período (FARIAS FILHO e ARRUDA FILHO, 2016). Contudo, a análise dos dados será realizada através de planilha eletrônica do *Google Drive* e tratados no Excel do pacote Office.

Por fim, a amostragem deste estudo é caracterizada como probabilística e aleatória simples. Caracteriza-se dessa forma, pois conforme aplicação do questionário, cada respondente tem uma chance de resposta, sendo essa diferente do numeral zero. Além disso, todos os indivíduos em estudo têm igual oportunidade de ser incluído na amostra. (FARIAS FILHO e ARRUDA FILHO, 2016).



RELISE

187

ANÁLISE DOS DADOS

Os resultados da pesquisa são apresentados conforme as tabelas a seguir, bem como a discussão dos resultados das cinco dimensões da Escala de Satisfação no Trabalho EST.

Tabela 1- Média dos Itens e da Dimensão Satisfação dos Colaboradores com os Colegas

Item	Média	Média Dimensão
Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho	5,08	5,1
Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho	5,27	
Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim	5,28	
Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho	5,18	
Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho	4,7	

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Os resultados da tabela acima demonstram satisfação dos colaboradores com os colegas de trabalho. A média de 5,1 se enquadra dentro dos parâmetros de satisfação, conforme a média geral de 5,0 a 7,0 = satisfação. Contudo, é possível verificar que os respondentes se encontram indiferentes em relação ao item cinco desta dimensão, apresentando uma média de 4,7 e demonstrando que esses profissionais não sabem se podem ou não confiar nos seus colegas.

Completando os resultados, a segunda e terceira média dos itens que compõem essa dimensão foram as maiores, 5,27 e 5,28. Referem-se respectivamente a *maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho* e *o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim*, apontando o bom nível de relacionamento e afetividade entre esses colaboradores.

Neste sentido, Siqueira (2008) ressalta que satisfação no trabalho pode ser entendida como a totalização do quanto um indivíduo demonstra prazer e motivação com suas atividades e vivência com os colegas no âmbito profissional.



RELISE

188

Tabela 2 - Média dos Itens e da Dimensão Satisfação dos Colaboradores com Salários

Item	Média	Média Dimensão
Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho	4,75	4,49
Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional	4,3	
Com o meu salário comparado ao custo de vida	4,4	
Com a quantia de dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês	4,58	
Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho	4,42	

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Nessa dimensão, os trabalhadores se demonstram indiferentes em relação à satisfação com salários, apresentando uma média geral de 4,49, isso aponta que esses profissionais não conseguem ter certeza se estão ou não recebendo salários justos. Contudo, isso pode ser compreendido pelas baixas médias dos itens dois e três, 4,3 e 4,4 em relação aos *salários comparado à capacidade profissional e ao custo de vida*, deixando evidente uma razoável percepção de equilíbrio dos mesmos em relação a esses itens.

Os itens um, quatro e cinco representam respectivamente as médias 4,75, 4,58 e 4,42 esses resultados são os que mais se aproximam do nível de satisfação, conforme a relação salários comparado ao quanto trabalham a quantia recebida e esforços no trabalho. Neste sentido, esses resultados se explicam pela teoria da expectativa estudada por Vroom. Considerando essa teoria, esses trabalhadores não têm certeza se estão sendo bem remunerados, ou seja, percebe-se que há expectativa quanto ao salário recebido por esses profissionais.



RELISE

189

Tabela 3 - Média dos Itens e da Dimensão Satisfação dos Colaboradores com a Chefia

Item	Média	Média Dimensão
Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho	4,23	4,44
Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor	4,13	
Com a maneira como meu chefe me trata	4,85	
Com o entendimento entre mim e meu chefe	4,88	
Com a capacidade profissional do meu chefe	4,1	

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O resultado da dimensão satisfação com a chefia representa 4,44 de média. Isso representa indiferença dos trabalhadores quanto às suas chefias. Complementando os resultados, os itens que mais se aproximam de satisfação são o terceiro e quarto, com médias 4,85 e 4,88. Portanto, percebe-se uma tendência à satisfação em relação ao tratamento e entendimento entre as chefias e os trabalhadores. Esse resultado pode ser explicado pela chamada teoria das necessidades desenvolvida por McClelland. Dentre as três necessidades “aprendidas” para essa situação têm-se a realização e poder. Significa dizer que esses trabalhadores necessitam de reconhecimento de seus gestores e a necessidade de manter uma posição de autoridade ou liderança em relação às outras pessoas (MCSHANE e GLINOW, 2014).

Tabela 4 - Média dos Itens e da Dimensão Satisfação dos Colaboradores com Promoções

Item	Média	Média Dimensão
Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa	3,38	3,01
Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido	3,52	
Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal	2,68	
Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa	2,58	
Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa	2,88	

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Em relação à dimensão promoções, os profissionais demonstram insatisfação, representado por 3,01 de média. Complementando esse resultado, os itens dessa dimensão que apresentam menores médias foram o terceiro, quarto e quinto com 2,68, 2,58 e 2,88 respectivamente, demonstrando



RELISE

190

que os trabalhadores estão muito insatisfeitos com a maneira que a empresa realiza promoções de seu pessoal, o tempo de espera para serem promovidos e as oportunidades de conseguirem uma promoção nesta empresa.

Neste sentido, podemos citar a teoria das expectativas estudada por Victor Vroom, que além de abordar a importância dos benefícios econômico-financeiros, também ressalta que determinados comportamentos dos indivíduos podem estar relacionados à espera de benefícios futuros e os ganhos que esses profissionais possam ter ao se comportar de tal ou qual maneira (JOHANN, 2013). Além disso, a empresa tem cargos comissionados, dificultando o ingresso desses profissionais a cargos gerenciais o que reforça o fato de estarem insatisfeitos.

Tabela 5 - Média dos Itens e da Dimensão Satisfação dos Colaboradores com a Natureza do Trabalho

Item	Média	Média Dimensão
Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam	4,7	4,44
Com a capacidade de meu trabalho absorver-me	4,1	
Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço	4,8	
Com a variedade de tarefas que realizo	4,33	
Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho	4,25	

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Nesta dimensão, os trabalhadores se demonstram indiferentes quanto à natureza do trabalho, ou seja, no que tange a realização de suas atividades. Sendo representado por uma média de 4,44. Contudo, os itens um e três, apresentam médias 4,7 e 4,8 respectivamente, demonstram que as tarefas despertam um considerável grau de interesse, assim como a oportunidade de realizarem o seu trabalho.

Embora os resultados tenham demonstrado indiferença, percebe-se que estes trabalhadores estão tendenciosos à satisfação, pois se aproximam da média 5 que se refere a satisfação. Neste sentido, podem-se citar estudos



RELISE

realizados por Siqueira (2009) sobre Bem Estar no Trabalho (BET), no qual relata que a satisfação no trabalho traz contribuições positivas para o BET.

Diante disso, outras discussões são importantes para esses resultados, analisar o nível de satisfação por tempo de serviço. Neste sentido, foi elaborado o quadro abaixo conforme adaptação realizada na escala de satisfação no trabalho EST.

Quadro 3 - Nível de satisfação com tempo de serviço

Dimensão	Menos de 1 anos		De 1 a 5 anos		Mais de 10 anos	
	Média Dimensão	Média da Escala	Média Dimensão	Média da Escala	Média Dimensão	Média da Escala
Satisfação com os colegas	4,78	Indiferença	5,19	Satisfação	5,08	Satisfação
Satisfação com o Salário	4,38	Indiferença	4,5	Indiferença	4,54	Indiferença
Satisfação com a chefia	4,56	Indiferença	4,38	Indiferença	4,52	Indiferença
Satisfação com as promoções	3,64	Insatisfação	2,67	Insatisfação	3,57	Insatisfação
Satisfação com a natureza do trabalho	4,47	Indiferença	4,29	Indiferença	4,83	Indiferença

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Os trabalhadores que tem menos de 1 ano na empresa demonstraram indiferença em relação às dimensões satisfação com os colegas, com salários, com a chefia e com a natureza do trabalho, com médias 4,78, 4,38, 4,56 e 4,57 respectivamente. Estes resultados podem ser explicados pelo pouco tempo de empresa, no qual esses profissionais ainda estão passando pelo período de adaptação à cultura da empresa, pessoas, atividades e remuneração recebida.



RELISE

192

No entanto, os trabalhadores que tem entre 1 e 5 anos e mais de 10 anos também se demonstraram indiferentes em relação a salários 4,50 e 4,54, com a chefia 4,38 e 4,52 e com a natureza do trabalho 4,29 e 4,83. Esses resultados demonstram a necessidade de serem revistos alguns pontos como, por exemplo, o de clima organizacional da empresa.

Em relação a promoções tendo como base o tempo na empresa, todos os trabalhadores se demonstraram insatisfeitos, sendo representado pelas respectivas médias 3,64, 2,67 e 3,57. Levando em consideração os profissionais com menos de um ano de empresa, esse resultado pode ser explicado pela chamada teoria Y desenvolvida por McGregor. Nela as pessoas são conhecidas como a geração Y, aqueles que estão acostumados com a rapidez, não gostam de ser subordinados e buscam bons salários desde cedo (ROBBINS, 2010).

Por fim, a dimensão que apresentou resultado positivo foi a dimensão satisfação com os colegas. Considerando o tempo de serviço de 1 a 5 anos e mais de 10 anos, apresentaram médias 5,19 e 5,08, ressaltando que o resultado para os que tinham menos de 1ano foi de indiferença. Além disso, o período entre 6 e 10 anos não apresentou respostas para os questionários aplicados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o problema de pesquisa em pauta: Qual o nível de satisfação dos funcionários de uma repartição pública no ambiente de trabalho? O presente artigo teve como objetivo geral analisar o nível de satisfação dos funcionários públicos no ambiente de trabalho. Para isso, foi realizado um estudo de caso em uma empresa pública de transporte na cidade de João Pessoa. Visando atender ao objetivo geral, foi aplicado um questionário com os funcionários públicos desta empresa, tendo como modelo



RELISE

adaptado a escala de satisfação no trabalho EST validada por Siqueira (2008) no Brasil.

Considerando os objetivos específicos: nível de satisfação dos trabalhadores e dimensões mais relevantes entre satisfação e insatisfação, os resultados mais relevantes demonstram que de modo geral os funcionários desta empresa se encontram satisfeitos com o relacionamento com os colegas. Pois, apresenta média 5,1 que está dentro dos padrões de satisfação para essa dimensão, conforme EST validada por Siqueira (2008). Diante disso, percebe-se o bom relacionamento existente e as relações estabelecidas entre os respondentes pesquisados.

Ainda nesse contexto e em relação à dimensão satisfação com promoções, concluiu-se que esses profissionais apresentam insatisfação conforme média de 3,01. Esse resultado pode ser explicado por causa da existência de cargos comissionados na empresa dificultando o ingresso em cargos de gerência, coordenação ou supervisão, possivelmente pleiteados por esses profissionais. Quanto às demais dimensões de satisfação com salários, com a chefia e natureza do trabalho, os respondentes da pesquisa se demonstraram indiferentes, ou seja, não demonstram total contentamento havendo a necessidade de um estudo mais aprofundado para entender estes aspectos.

Considerando o último objetivo específico, temos o nível de satisfação por tempo de serviço. Neste sentido, em relação à dimensão satisfação com os colegas foi observado que os trabalhadores com menos de 1 ano de empresa se demonstram indiferentes. Já os que têm entre 1 e 5 anos e mais 10 anos de empresa se demonstram satisfeitos com os seus colegas de trabalho. Essa diferença pode ser explicada pelo curto tempo de empresa que os respondentes com menos de 1 ano têm na organização, levando em



RELISE

194

consideração o período de adaptação áa empresa, trabalho e a relacionamento com os colegas.

Contudo, em relação à dimensão promoções quanto ao tempo de serviço, todos os períodos demonstraram insatisfação, mesmo resultado apresentado no contexto geral conforme analisado acima. No entanto, vale ressaltar que os respondentes com menos de 1 ano de empresa se enquadram na chamada teoria Y desenvolvida por McGregor. Nela as pessoas são conhecidas como a geração Y, aqueles que estão acostumados com a rapidez, não gostam de ser subordinados e buscam bons salários desde cedo (ROBBINS, 2010).

Por fim, considerando as dimensões de satisfação com salários, com a chefia e com a natureza do trabalho, esses respondentes se demonstraram indiferentes em todos os períodos analisados. Além disso, o período entre 6 e 10 anos não apresentou respondentes, sendo assim não foi possível ser analisado neste estudo.

Dentre as limitações deste estudo, a maior delas foi com relação à metodologia aplicada, por meio de questionário, no qual o tempo delimitado para pesquisa e a participação dos respondentes foram dois dos principais limitadores. Além disso, outra limitação foi a falta de respondentes por tempo de serviço em relação ao período entre 6 e 10 anos de empresa.

Portanto, para realização de pesquisas futuras, pode-se sugerir: a replicação da pesquisa com uma amostra maior, que possa abranger a empresa como um todo e por fim, aprofundar os resultados aqui sintetizados. Dessa forma, a importância de se realizar estudos sobre satisfação no trabalho em empresas públicas contribui para a prática de modelos de gestão mais apropriados, como por exemplo, a aplicação de realimentação entre gestores e seus trabalhadores, propiciando satisfação no trabalho e tendo por



RELISE

195

consequência o bem-estar, a qualidade de vida e satisfação dos trabalhadores, além de contribuir para a qualidade dos serviços prestados à sociedade.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, Pricila Anny Tomachski; KRAWULSKI², Edite. Concurseiros e a busca por um emprego estável: reflexões sobre os motivos de ingresso no serviço público. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**. São Paulo, v. 14, n. 2, p. 211-226, dez. 2011.

AZEVEDO, Ana Julia Diniz; MEDEIROS, Maria da Penha Machado de. Satisfação no trabalho: um estudo de caso na Procuradoria-Geral de Justiça do Rio Grande do Norte. **Revista Eletrônica Machado Sobrinho**. Juiz de Fora, v. 1, p. 1-18, 2012.

DESIDÉRIO, Mariana. **As 30 cidades brasileiras onde há mais funcionários públicos**. 2016. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/brasil/as-30-cidades-brasileira-onde-ha-mais-funcionarios-publicos/>>. Acesso em: 13 agosto 2018.

FARIAS FILHO, Milton C. e ARRUDA FILHO, Emílio J. M. **Planejamento da pesquisa científica**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2015.

FIGUEIREDO, Jussara Moore; ALEVATO, Hilda Maria Rodrigues. A satisfação no trabalho dos profissionais de informação de uma Iles. **XXXIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção**. Salvador, BA:ENEGEP2013.

HACK, Érico. **Noções preliminares de direito administrativo e direito tributário**. 2ª ed. rev., atual. e ampl. Curitiba: InterSaberes, 2017.

IBGE. **Pesquisa de Informações Básicas Municipais**. 2015. Disponível em: <https://munic.ibge.gov.br/ver_tema.php?periodo=2015&posicao=1&municipio=2507507&UF=25>. Acesso em: 13 agosto 2018.

JOHAM, Sílvio Luiz. **Comportamento organizacional: teoria e prática**. 1ª ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

LACOMBE, Francisco J. Masset. **Comportamento organizacional**. 1ª ed. São Paulo: Saraiva, 2012.



RELISE

196

LADEIRA, Wagner Junior; SONZA, Igor Bernardi; BERTE; Roberto Sarquis. Antecedentes da satisfação no setor público: um estudo de caso na prefeitura de Santa Maria (RS). **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 46, n.1, p.71-91, jan./fev. 2012.

MARQUEZE, Elaine Cristina; CASTRO MORENO, Claudia Roberta de. Satisfação no trabalho-uma breve revisão. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 30, n. 112, 2005.

MCSHANE, Steven L. e GLINOW, Mary A. Von. **Comportamento organizacional: conhecimento emergente, realidade global**. 6ª ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.

PEREIRA, José Matias. **Administração pública: foco nas instituições e ações governamentais**. 5ª ed. rev. e atual. São Paulo: Atlas, 2018.

PEREIRA, José Matias. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. 4ª ed. rev. e atual. São Paulo: Atlas, 2016.

PEROVANO, Dalton Gean. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. 1ª ed. Curitiba: InterSaberes, 2016.

REGATO, Vilma Cardoso. **Psicologia nas Organizações**. 4ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 2014.

ROBBINS, Stephen P. et al. **A nova administração**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

ROBBINS, Stephen P. et al. **Comportamento organizacional**. 14ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. *Cálculo amostral*: calculadora on-line. Disponível em: <<http://www.calculoamostral.vai.la>>. Acesso em: 16 agosto 2018.

SCHRÖDER, Lucien e Pires; ROCKENBACH, Cláudia Werle. **A satisfação do servidor público no trabalho e o reflexo desse resultado na organização**. Rio Grande do Sul: Departamento de Ciências Administrativas, Contábeis, Econômicas e da Comunicação/UNIJUÍ, 2012.



RELISE

197

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

SIQUEIRA, Mirlene M. M. Matias. **Novas Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão.** Porto Alegre: Artmed, 2014.

WALGER, Carolina, et al. **Motivação e Satisfação no Trabalho: em busca do bem-estar de indivíduos e organizações.** 1ª ed. Curitiba. Paraná: Intersaberes, 2014.