



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

LUANA BRENDA GOMES DE OLIVEIRA

O NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS ALUNOS CONCLUINTES DO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA UFPE/CAMPUS AGRESTE

CARUARU

2021

LUANA BRENDA GOMES DE OLIVEIRA

O NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS ALUNOS CONCLUINTE DO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA UFPE/CAMPUS AGRESTE

Trabalho apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Administração, da Universidade Federal de Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. M.Sc. Mário Rodrigues dos Anjos Neto.

Área de concentração: Gestão empresarial e RH

CARUARU

2021

Catálogo na fonte:
Bibliotecária – Simone Xavier - CRB/4 - 1242

O48n Oliveira, Luana Brenda Gomes de.
O nível de satisfação no trabalho dos alunos concluintes do curso de
Administração da UFPE/Campus Agreste. / Luana Brenda Gomes de Oliveira. – 2021.
77 f. ; il. : 30 cm.

Orientador: Mário Rodrigues dos Anjos Neto.
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de
Pernambuco, CAA, Administração, 2021.
Inclui Referências.

1. Satisfação no trabalho. 2. Clima organizacional. 3. Motivação. I. Anjos Neto,
Mário Rodrigues dos (Orientador). II. Título.

CDD 658 (23. ed.) UFPE (CAA 2021-142)

LUANA BRENDA GOMES DE OLIVEIRA

O NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS ALUNOS CONCLUINTES DO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA UFPE/CAMPUS AGRESTE

Este trabalho foi julgado adequado e aprovado para a obtenção do título de Bacharel
em Administração da Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do
Agreste

Aprovado em: 24 de Agosto de 2021.

Profa. Dra. Cristiane Salomé Ribeiro Costa
Coordenadora do Curso de Administração

BANCA EXAMINADORA:

Prof. M.Sc. Mário Rodrigues dos Anjos Neto
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Orientador

Prof. Dr. Nelson da Cruz Monteiro Fernandes
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Examinador Interno

Prof. M.Sc. Carlos Henrique Michels de Sant'anna
Universidade de Pernambuco- UPE /Universidade Católica de Pernambuco- UNICAP /
Faculdade Frassinetti do Recife- FAFIRE.
Examinador Externo

Dedico este trabalho a toda minha família e amigos que sempre estiveram ao meu lado e me deram todo o suporte necessário para chegar até aqui.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaria de agradecer a Deus pelas bênçãos, livramentos e saúde durante esses anos, A minha mãe Maria das Mercês, ao meu pai Eliezer Elias de Oliveira e ao meu irmão Leonardo Brener por todo o apoio e suporte desde o início da minha vida, por sempre me incentivarem e me guiarem ao caminho da educação. Meus mais sinceros agradecimentos também aos Docentes, toda equipe técnica e quadro de colaboradores da Universidade Federal de Pernambuco, Campus Agreste por toda estrutura e conhecimento a mim passados durante todos esses anos, ao meu orientador Prof. Mário dos Anjos por todos os conselhos e apoio para a realização deste trabalho e finalmente aos meus colegas de curso e amigos, Ana Claudia, Maria Josicleide, Yalle Priscilla e principalmente ao querido Luciano Manoel. Desde o começo da minha jornada acadêmica todos vocês estiveram ao meu lado, nos momentos bons e ruins, só nós sabemos o quão difícil foi chegar até aqui, então agradeço de coração a todos.

RESUMO

A felicidade do ser humano é uma questão bastante tendenciosa e os tempos atuais não permitem momentos para que haja uma reflexão sobre a felicidade ou realização pessoal, pois se vive constantemente uma busca da conciliação para desempenhar todos os seus papéis na sociedade. Um dos requisitos para alcançar a felicidade e bem-estar pessoal está na satisfação, de forma ampla e geral, assim como no ambiente de trabalho, incluindo todas as variáveis que a compõem, como promoções, atribuições e relações afetivas na organização que atuam (SIQUEIRA e PADOVAN, 2008).

O presente estudo teve como objetivo principal, analisar o nível de satisfação no trabalho dos alunos concluintes do curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco, Campus Agreste, em relação às dimensões que englobam: salários, promoções, relacionamento interpessoal, Chefia e Natureza do trabalho.

Ao longo dessa pesquisa, serão apresentados conceitos e teorias já estudadas por outros autores a respeito do tema. A abordagem utilizada foi a quantitativa, pois tratou-se de coletar e analisar dados. Os Resultados apontaram que os fatores que indicam insatisfação no trabalho do público alvo do estudo, são referentes às questões salariais, de benefícios e oportunidades de crescimento no ambiente organizacional.

Palavras-chave: Satisfação no Trabalho. Clima Organizacional. Motivação

ABSTRACT

The happiness of the human being is a very biased issue and the current times do not allow moments to reflect on happiness or personal fulfillment, because one is constantly living a search for conciliation to play all their roles in society. One of the requirements to achieve happiness and personal well-being is in the satisfaction, in a broad and general way, as well as in the work environment, including all the variables that compose it, such as promotions, attributions and affective relationships in the organization they work for. (SIQUEIRA and PADOVAN, 2008).

The present study had as its main objective, to analyze the level of job satisfaction of graduating students of the Administration course at the Universidade Federal de Pernambuco, Campus Agreste, regarding the dimensions that include: salary, promotions, interpersonal relationships, leadership and nature of work.

Throughout this research, concepts and theories already studied by other authors on the theme will be presented. The approach used was quantitative, since it was a matter of collecting and analyzing data. The results pointed out that the factors that indicate dissatisfaction at work for the target public of the study are related to salary issues, benefits and growth opportunities in the organizational environment.

Key-words: Job Satisfaction. Organizational Climate. Motivation

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Campus do Agreste	20
Figura 2: Aula Inaugural do CAA, realizada em 27 de março de 2006.	21
Figura 3: Consequências dos vínculos com o trabalho para as organizações	23
Figura 4: Motivos internos e externos afetam o desempenho.	26
Figura 5: Hierarquia das necessidades de Maslow	28
Figura 6: Processos de manutenção de pessoas.....	32
Figura 7: Fontes bibliográficas	35

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Aspectos geradores de satisfação no trabalho	23
Quadro 2: Fatores Higiênicos e Motivacionais	25
Quadro 3: Teorias da motivação no trabalho.....	27
Quadro 4: Fatores internos e externos que influenciam o clima organizacional.....	30
Quadro 5: 10 pontos para questionamento sobre o cliente interno ser o primeiro cliente.	32
Quadro 6: Dimensões do trabalho	36

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Média e Desvio padrão da afirmação 1.	43
Tabela 2: Média e Desvio padrão da afirmação 2.	44
Tabela 3: Média e Desvio padrão da afirmação 3.	45
Tabela 4: Média e Desvio padrão da afirmação 4.	46
Tabela 5: Média e Desvio Padrão da afirmação 5.	47
Tabela 6: Média e Desvio Padrão da afirmação 6.	48
Tabela 7: Média e Desvio Padrão da afirmação 7.	49
Tabela 8: Média e Desvio Padrão da afirmação 8.	50
Tabela 9: Média e Desvio Padrão da afirmação 9.	51
Tabela 10: Média e Desvio Padrão da afirmação 10.	52
Tabela 11: Média e Desvio Padrão da afirmação 11.	53
Tabela 12: Média e Desvio Padrão da afirmação 12.	54
Tabela 13: Média e Desvio Padrão da afirmação 13.	55
Tabela 14: Média e Desvio Padrão da afirmação 14.	56
Tabela 15: Média e Desvio Padrão da afirmação 15.	56
Tabela 16: Média e Desvio Padrão da afirmação 16.	57
Tabela 17: Média e Desvio Padrão da afirmação 17.	58
Tabela 18: Média e Desvio Padrão da afirmação 18.	59
Tabela 19: Média e Desvio Padrão da afirmação 19.	60
Tabela 20: Média e Desvio Padrão da afirmação 20.	61
Tabela 21: Média e Desvio Padrão da afirmação 21.	62
Tabela 22: Média e Desvio Padrão da afirmação 22.	63
Tabela 23: Média e Desvio Padrão da afirmação 23.	64
Tabela 24: Média e Desvio Padrão da afirmação 24.	65
Tabela 25: Média e Desvio Padrão da afirmação 25.	66
Tabela 26: Score médio da dimensão satisfação com os colegas.	68
Tabela 27: Score médio da dimensão Satisfação com o Salário.	68
Tabela 28: Score médio da dimensão Satisfação com a Chefia	69
Tabela 29: Score médio da dimensão da Satisfação com a natureza do trabalho	69
Tabela 30: Score médio da dimensão Satisfação com as promoções.	70

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Gênero dos Respondentes	38
Gráfico 2: Faixa Etária	38
Gráfico 3: Trabalhando ou Estagiando	39
Gráfico 4: Renda Familiar Mensal	39
Gráfico 5: Tempo de Empregabilidade.	40
Gráfico 6: Influência do Trabalho na conclusão do curso.....	41
Gráfico 7: Nível de Satisfação com o Trabalho	42
Gráfico 8: Percentual de respostas da afirmação 1.....	43
Gráfico 9: Percentual de respostas da afirmação 2.....	44
Gráfico 10: Percentual de respostas da afirmação 3.....	45
Gráfico 11: Percentual de respostas da afirmação 4.....	46
Gráfico 12: Percentual de respostas da afirmação 5.....	47
Gráfico 13: Percentual de respostas da afirmação 6.....	48
Gráfico 14: Percentual de respostas da afirmação 7.....	49
Gráfico 15: Percentual de respostas da afirmação 8.....	50
Gráfico 16: Percentual de respostas da afirmação 9.....	51
Gráfico 17: Percentual de respostas da afirmação 10.....	52
Gráfico 18: Percentual de respostas da afirmação 11.....	53
Gráfico 19: Percentual de respostas da afirmação 12.....	54
Gráfico 20: Percentual de respostas da afirmação 13.....	55
Gráfico 21: Percentual de respostas da afirmação 14.....	56
Gráfico 22: Percentual de respostas da afirmação 15.....	57
Gráfico 23: Percentual de respostas da afirmação 16.....	58
Gráfico 24: Percentual de respostas da afirmação 17.....	59
Gráfico 25: Percentual de respostas da afirmação 18.....	60
Gráfico 26: Percentual de respostas da afirmação 19.....	61
Gráfico 27: Percentual de respostas da afirmação 20.....	62
Gráfico 28: Percentual de respostas da afirmação 21.....	63
Gráfico 29: Percentual de respostas da afirmação 22.....	64
Gráfico 30: Percentual de respostas da afirmação 23.....	65
Gráfico 31: Percentual de respostas da afirmação 24.....	66
Gráfico 32: Percentual de respostas da afirmativa 25.	67

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	PROBLEMÁTICA.....	14
1.2	JUSTIFICATIVA.....	16
1.3	PERGUNTA DE PESQUISA	17
1.4	OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICO	17
1.5	ORGANIZAÇÃO DA MONOGRAFIA.....	18
2	CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO.....	19
2.1	UFPE	19
2.2	CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE	20
3	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	22
3.1	SATISFAÇÃO NO TRABALHO.....	22
3.1.1	Teoria de Herzberg.....	24
3.2	MOTIVAÇÃO.....	25
3.3	CLIMA ORGANIZACIONAL	28
3.4	MANUTENÇÃO DE PESSOAS	31
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	34
4.1	TIPIFICAÇÃO DA PESQUISA	34
4.2	INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS	35
4.2.1	Escala de Satisfação no Trabalho	36
5	ANÁLISE E DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS	37
5.1	ANÁLISE QUANTITATIVA.....	37
5.1.2	Caracterização da Amostra.....	37
5.1.3	Descrição dos Resultados	42
5.1.4	Score Médio de cada dimensão	67
6	CONCLUSÕES.....	71

6.1	IMPLICAÇÕES ACADÊMICAS	71
6.2	IMPLICAÇÕES GERENCIAIS	72
6.3	LIMITAÇÕES DA PESQUISA	73
6.4	SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS	73
	REFERÊNCIAS	74

1 INTRODUÇÃO

O Presente capítulo apresenta a problemática do estudo, a justificativa pela escolha do tema abordado, os objetivos geral e específicos e a organização da monografia.

1.1 PROBLEMÁTICA

A satisfação no trabalho é muito importante não somente para o desenvolvimento das organizações, mas para a evolução profissional e pessoal de cada colaborador. O constante avanço da globalização e tecnologia são alguns dos principais fatores que motivam as organizações a buscarem cada vez mais o aperfeiçoamento de suas estratégias, em vez de investir diretamente nos produtos e serviços, as empresas estão investindo nas pessoas, no seu público interno. De acordo com Chiavenato (2009, p.3):

As pessoas são os parceiros da organização: e os únicos capazes de conduzi-la a excelência e ao sucesso. Como parceiros, as pessoas fazem investimentos na organização como esforço, dedicação, responsabilidade e comprometimento na expectativa de colher retornos desses investimentos, como salários, incentivos, crescimento profissional, carreira etc.

O entendimento sobre como o contexto de trabalho impacta no comportamento e atitude das pessoas no ambiente organizacional, é de fundamental relevância não somente pela preocupação com as pessoas, mas também com os resultados e desempenho da empresa. Muitos especialistas afirmam que os colaboradores são a principal fonte de vantagem competitiva. (WAGNER E HOLLENBECK, 2012).

As organizações bem sucedidas estão percebendo que podem alcançar o desenvolvimento e estabilidade no mercado se conseguirem aperfeiçoar o retorno dos parceiros, principalmente os dos colaboradores. Para Klein, et al (2019, p.3) “o desenvolvimento das organizações depende das pessoas envolvidas para o alcance da missão, das metas e dos resultados”. Sendo assim, é imprescindível que o trabalhador se sinta satisfeito com seu trabalho, porque só dessa maneira, irá colocar todo esforço em suas tarefas para atingir os objetivos da organização. (SIBHOKO; BAYAT, 2019).

A satisfação no trabalho acontece na medida em que o empregado percebe que sua relação com a empresa está ligada ao sentimento positivo a respeito do seu emprego. (YUCEL, 2012). Quando o indivíduo tem a capacidade de desenvolver suas habilidades e

alcançar metas não somente na vida profissional, mas também na pessoal, gera emoções positivas e isso pode resultar em bem estar no ambiente de trabalho. (PASCHOALE E TAMAYO, 2008).

Robbins (2005) diz que a satisfação dos colaboradores resulta também na satisfação dos clientes, pois funcionários satisfeitos costumam ser mais amáveis, alegres e atenciosos, e clientes quando bem atendidos, apresentam um sentimento de fidelidade para com a organização. Além de que esses colaboradores estando satisfeitos, tendem a permanecer mais tempo na empresa evitando índices de rotatividade e absenteísmo.

Spector (2002) propõe duas variáveis para o estudo da satisfação do trabalho: global e facetas. A global diz respeito à satisfação como um sentimento único e geral em relação ao trabalho enquanto a variável de facetas apresenta diferentes aspectos do trabalho, tais como: recompensas (salários e benefícios); pessoas que convivem com o indivíduo no ambiente organizacional (supervisores e colegas) e as condições e a natureza do trabalho.

Mensurar a satisfação no trabalho é bem difícil, pois existem diversas correntes teóricas e cada uma delas define satisfação no trabalho de formas diferentes. Leite (2013) cita dois grandes grupos que podem englobar as várias correntes teóricas existentes a respeito do tema. São elas:

- Satisfação como estado emocional: esse grupo engloba os teóricos que veem a satisfação no trabalho pela perspectiva afetiva, onde a satisfação do colaborador acontece devido a como ele se sente em relação ao ambiente de trabalho, aos colegas e as atividades que executa.
- Satisfação como atitude generalizada em relação ao trabalho: neste grupo destacam-se as partes cognitiva, comportamental e afetiva do colaborador. A parte cognitiva é a avaliação do colaborador sobre as atividades que executa, a partir de seu conhecimento; o fator afetivo é sobre como o colaborador se sente em relação ao trabalho, incluindo aspectos como ambiente de trabalho, colegas e suas atividades na organização. No que concerne à parte comportamental, são as intensões do trabalhador em relação ao objeto de trabalho.

Portanto, é importante ressaltar que a satisfação no trabalho representa o quanto o funcionário vivencia experiências prazerosas no trabalho, sejam elas de dimensões pessoais, ou de natureza organizacional.

1.2 JUSTIFICATIVA

Diversas pesquisas afirmam que quando os colaboradores se sentem valorizados, felizes e satisfeitos em seu ambiente de trabalho, o desenvolvimento de suas atividades gera uma produtividade maior e mais eficiente. Para Knapik (2012, p. 259.). “A valorização é uma estratégia na gestão de pessoas e está atrelada aos processos de motivação, retenção e desenvolvimento de talentos”. Dentre os mais diversos comportamentos que envolvem o trabalho, a satisfação é uma das que mais tem recebido atenção desde o século passado.

O bom desempenho dos colaboradores está diretamente relacionado à satisfação no trabalho e Siqueira (2008), fala que existem duas explicações contrárias para descrever esse fenômeno, na primeira, a satisfação pode levar ao melhor desempenho do funcionário, pois as pessoas que gostam do trabalho se dedicam mais. Na segunda, a autora diz que o desempenho pode levar a satisfação, pois com o bom desempenho as pessoas podem se beneficiar e esses benefícios acarretam em satisfação.

Segundo Robbins (2005, p.61) “o termo satisfação com o trabalho se refere à atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que ela realiza”. O colaborador que tem um alto nível de satisfação com seu trabalho apresenta condutas positivas em relação a ele, ao contrário do colaborador insatisfeito, que apresenta uma conduta negativa.

Sem ignorar as responsabilidades individuais, é importante falar sobre qual é o papel coletivo, mais especificamente da organização em relação à satisfação no trabalho, melhor dizendo, até que ponto as empresas conseguem ou não promover e preservar a saúde e bem estar do seu público interno. (SIQUEIRA, 2008).

Nesse sentido, atualmente as organizações procuram se esforçar, tendo como objetivo, oferecer um ambiente onde o bem estar físico e psíquico contribua para a felicidade do trabalhador exercendo suas funções dentro da organização, tendo como influência fatores; sociais, de gênero, culturais e outras questões individuais. (BRUM, 2003). Seguindo a mesma lógica, Chiavenato (2009) diz que para conseguir satisfazer o cliente externo, as organizações precisam antes satisfazer seus funcionários responsáveis pelo produto ou serviço oferecido.

Nos dias de hoje, empresas bem sucedidas buscam valorizar os recursos humanos, que constituem seu principal patrimônio. Também estão desenvolvendo a consciência da necessidade de investir em treinamento e qualidade de vida no trabalho, pois, para se inserir de forma vantajosa no mundo globalizado, faz-se necessário manter funcionários saudáveis, motivados e qualificados. (Siqueira e Kurcgant, 2012, p.152).

Na atualidade é cada vez mais comum o número de pessoas que trabalham e estudam ao mesmo tempo, isso se tornou possível depois da democratização do ensino, que permitiu o acesso da classe trabalhadora ao ensino superior. A necessidade de conseguir um emprego antes da formação profissional está diretamente relacionada à classe social que cada um ocupa na sociedade. (PESSOA, 2014).

Nesse sentido, o estudante que trabalha e cursa ensino superior faz parte de uma geração que superou o papel de privilegiado da elite ao ingressar em uma universidade. Faz-se necessário entender como esses estudantes conseguem conciliar as duas atividades (Trabalho-Estudo) sem prejudicar seu desempenho em nenhuma delas, considerando sua formação intelectual e acadêmica. (FREITAS, 2014).

No que concerne à área acadêmica, embora existam diversas pesquisas sobre satisfação no trabalho em diferentes áreas das instituições de ensino superior no Brasil, percebe-se uma escassez quando se busca observar a perspectiva dos trabalhadores-estudantes e a satisfação dos mesmos em seu âmbito profissional. Além disso, esse estudo tem como objetivo incentivar as pessoas a pesquisarem mais sobre o assunto e contribuir de alguma forma para que as organizações analisem e revejam suas práticas internas em relação aos seus colaboradores.

1.3 PERGUNTA DE PESQUISA

Diante disso, este estudo tem como objetivo, analisar e responder a seguinte pergunta:

Qual é o nível de satisfação no trabalho dos alunos concluintes do curso de Administração da UFPE/Campus Agreste?

1.4 OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICO

Considerando a pergunta de pesquisa, o objetivo geral é:

- Avaliar a satisfação no trabalho dos alunos concluintes do curso de Administração da UFPE/Campus Agreste.

Os objetivos específicos são:

1. Identificar os fatores que influenciam a satisfação no trabalho;
2. Mensurar a satisfação no trabalho dos alunos concluintes de Administração da UFPE/CAA;
3. Propor melhorias gerenciais para auxiliar empresas do agreste pernambucano a alcançarem a satisfação no trabalho de seus colaboradores.

1.5 ORGANIZAÇÃO DA MONOGRAFIA.

O capítulo 1 apresenta o problema de pesquisa que a monografia busca analisar, a justificativa para a escolha do tema e os objetivos geral e específicos deste estudo.

No Capítulo 2 são apresentadas informações sobre a instituição que o público alvo deste estudo faz parte.

No Capítulo 3 é apresentado o referencial teórico, onde serão mostrados os principais conceitos e teorias relacionadas ao tema dessa pesquisa.

O Capítulo 4 apresenta os procedimentos metodológicos utilizados para a elaboração desse trabalho.

O Capítulo 5 apresenta a análise e descrição dos resultados.

O Capítulo 6 apresenta as conclusões, implicações acadêmicas, implicações gerenciais, as limitações da pesquisa e as sugestões futuras.

2 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

Neste capítulo serão apresentadas algumas informações sobre a instituição federal de ensino superior onde estudam os alunos cujo são alvos desta pesquisa.

2.1 UFPE

A Universidade Federal de Pernambuco é uma das melhores universidades do Brasil, sendo referência principalmente no norte e nordeste do País. Sua fundação ocorreu no dia 11 de agosto de 1948, onde na época se intitulava como Universidade do Recife, criada por meio do decreto-lei pela presidência da república nº9.333.

A UR reunia um conjunto de escolas de nível superior no estado de Pernambuco. A Faculdade de Direito do Recife, a Escola de Engenharia de Pernambuco, a Faculdade de Medicina do Recife, com as escolas anexas de Odontologia e Farmácia, a Escola de Belas Artes de Pernambuco e a Faculdade de Filosofia do Recife. (UFPE, 2021).

Em 1967, a Universidade do Recife é integrada ao grupo de instituições federais do novo sistema de educação do País, recebendo a denominação de Universidade Federal de Pernambuco, autarquia vinculada ao Ministério da Educação. (UFPE, 2021).

No ano de 2006 aconteceu um enorme processo de interiorização com a construção simultânea de dois novos campi, um no município de Caruaru, principal cidade do agreste pernambucano, e em Vitória de Santo Antão. Unidades chamadas respectivamente de Centro Acadêmico do Agreste (CAA) e Centro Acadêmico de Vitória. (UFPE, 2021).

2.2 CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE

Figura 1: Campus do Agreste



Fonte: UFPE

O Centro Acadêmico do Agreste (CAA) foi o primeiro campus da UFPE no interior de Pernambuco, tendo sido inaugurado em março de 2006, com o objetivo de contribuir com o desenvolvimento social, econômico e cultural do Estado. (UFPE, 2021).

Inicialmente, o CAA funcionou em instalações do Polo Comercial de Caruaru. Na escolha do município para instalação de um campus avançado da UFPE, foi considerada sua relevância no contexto atual da região do Agreste, que possui como principais características: cadeias e arranjos produtivos predominantes nas áreas da confecção e da agroindústria, e principal centro de serviços e negócios e de distribuição de mercadorias. (UFPE CAA, 2021).

Figura 2: Aula Inaugural do CAA, realizada em 27 de março de 2006.



Fonte: CampusdoAgreste no Instagram.

O CAA (Centro Acadêmico do Agreste) iniciou suas atividades com cinco graduações, nas áreas de Administração, Economia, Engenharia Civil, Pedagogia e Design. Posteriormente os cursos foram ampliados e hoje funcionam também as licenciaturas em Química, Física e Matemática, o curso de Engenharia de Produção e Medicina, Comunicação social e a Licenciatura Intercultural, direcionada à população indígena de Pernambuco (UFPE CAA, 2021).

Atualmente o CAA possui Laboratórios Integrados de Ciência e Tecnologia, onde são desenvolvidos projetos de pesquisa e extensão e a formação continuada. Podendo assim contribuir positivamente no atendimento às demandas da região, interiorizando o conhecimento científico, preparando a população para o desenvolvimento adequado das atividades produtivas por ela assumidas e incentivando iniciativas que venham garantir melhores condições de vida. (UFPE CAA, 2021).

O próximo capítulo apresenta o referencial teórico.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

.A fundamentação teórica, também chamada de Referencial teórico, de acordo com Mützenberg (2006), é o capítulo do trabalho onde o autor faz o esforço de obter dados e levantar situações, isto significa que este é o capítulo que busca saber o que já foi produzido sobre o tema na ciência para que a pesquisa tenha embasamento e possa ter uma significativa contribuição na academia.

No decorrer do capítulo, serão apresentados alguns conceitos e teorias na visão de diversos autores em relação ao tema desse estudo.

3.1 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Satisfação no trabalho é um assunto que tem chamado à atenção de diversos pesquisadores de comportamento organizacional e gestores organizacionais desde as primeiras décadas do século XX. Apesar das várias mudanças em sua concepção, ora relacionada à atitude, ora a questão motivacional, e atualmente sendo incorporada a afetividade, com o passar dos anos a satisfação no trabalho não sofreu grandes alterações em suas dimensões características. (SIQUEIRA, 2008).

A satisfação no trabalho é vista como um elemento da felicidade humana, onde essa felicidade resulta da satisfação com os fatores psicológicos e sociais, de sentir prazer e no sentido de contribuir para o exercício das atividades profissionais. (AMORMINO, 2011). Colaboradores satisfeitos estão dispostos a ir além de suas atribuições no trabalho, pois querem retribuir suas experiências positiva. (ROBBINS, 2005).

Siqueira e Gomide (2004) apontam que diferentes aspectos do trabalho são considerados como fontes de satisfação no trabalho, sendo os mais frequentes os fatores chefia, colegas de trabalho, o próprio trabalho, salário e oportunidades de promoção.

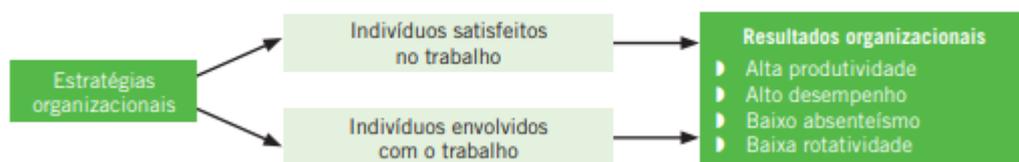
Quadro 1: Aspectos geradores de satisfação no trabalho

Salário	Remuneração e benefícios;
Colegas	Colegas:
Chefia	Gerencia e capacidade de liderança;
Promoções:	Plano de carreira, ou seja, a possibilidade de crescimento dentro da empresa;
Trabalho:	Relacionado a estrutura física do ambiente, e à percepção do colaborador em relação a atividade que o mesmo desempenha dentro da organização.

Fonte: Siqueira e Gomide, (2004). Adaptado pela autora.

A satisfação no trabalho é uma consequência de resultados que incluem interações entre as condições gerais da vida e trabalho do indivíduo, em relação ao quanto o colaborador consegue controlar essas questões, assim sendo, a satisfação no trabalho poderá ser relacionada ao bem-estar e saúde do trabalhador, tal como a insatisfação, que pode acarretar em problemas físicos, mentais e sociais, ocasionando problemas organizacionais e para o ambiente de trabalho. (MARQUEZE E MORENO, 2005).

A figura 3 mostra os resultados de quando se tem colaboradores satisfeitos e engajados no trabalho após realização de estratégias organizacionais.

Figura 3: Consequências dos vínculos com o trabalho para as organizações

Fonte: Psicologia, organizações e trabalho no Brasil. (Zanneli et al, 2014, p. 318)

Sendo assim as organizações que estão sujeitas a atender os interesses e pretensões pessoais, também melhoram sua produtividade pelo fato de considerar individualmente seu

público interno. A maneira que a empresa trata seu colaborador influencia diretamente na satisfação dele em relação ao seu trabalho. (BERGAMINI, 2008).

Com o passar do tempo, a relação entre trabalho e capital evoluiu muito, e as organizações passaram a lidar com as responsabilidades da qualidade de vida das pessoas que fazem parte do seu dia a dia (BRUM, 2003). Muitas variáveis relevantes para as organizações resultam da satisfação ou insatisfação no trabalho, várias delas são comportamentos que impactam diretamente no bem-estar das organizações, como: desempenho no trabalho; rotatividade e absenteísmo de funcionários. A satisfação no trabalho também resulta de variáveis que afetam a saúde e o bem-estar do colaborador. (SPECTOR, 2012).

A insatisfação dos colaboradores pode ser expressa de várias maneiras, ao invés de pedir demissão, esses colaboradores passam a reclamar, se tornarem insubordinados, furtar algo da organização e fugir de suas responsabilidades. (ROBBINS 2005).

O processo de satisfação no trabalho resulta da complexa e dinâmica interação das condições gerais de vida, das relações de trabalho, do processo de trabalho e do controle que os próprios trabalhadores possuem sobre suas condições de vida e trabalho [...] A satisfação no trabalho pode ser, por conseguinte, fonte de saúde, bem como a insatisfação pode gerar prejuízos à saúde física, mental e social, acarretando problemas à organização e ao ambiente de trabalho. (Marqueze e Moreno, 2005, p.77).

Com o objetivo de minimizar os problemas que causam insatisfação no trabalho, algumas ações podem ser propostas pelas organizações como: a adaptação do ambiente de trabalho ao indivíduo, o aumento das oportunidades para as atividades sociais, os programas de interação social, a adequação do salário ao cargo e função exercida pelo colaborador, os planos de carreira e o cumprimento das leis trabalhistas. (MARQUEZE E MORENO, 2005).

3.1.1 Teoria de Herzberg

A Teoria dos Dois Fatores de Herzberg foi a primeira teoria proposta que explicava a satisfação com o trabalho e apontava a existência de dois grupos de fatores responsáveis pelo desempenho no trabalho: os de satisfação no trabalho, que são os motivadores, como o próprio trabalho, o desempenho, a promoção e o reconhecimento pelo trabalho executado; e os fatores higiênicos, como supervisão, relações interpessoais no trabalho, política da organização e salário que, quando precários, causam insatisfação no trabalho. (Siqueira e Kurcgant, 2012, p.152).

O autor buscou estudar o comportamento e a motivação das pessoas dentro das organizações, com o objetivo de identificar o que causava a satisfação e insatisfação no

ambiente de trabalho através de entrevistas nas empresas. Herzberg, baseado nos relatos selecionou dois fatores: Higiênicos e Motivacionais.

Quadro 2: Fatores Higiênicos e Motivacionais

Fatores Higiênicos	Fatores Motivacionais
Diz respeito às condições físicas do ambiente de trabalho, salários, benefícios, políticas da organização, clima organização, oportunidades de crescimento e etc.	Refere-se às tarefas e atividades relacionadas com o cargo em si, liberdade de decidir como executar o trabalho, auto avaliação do desempenho e etc.

Fonte: Periard, Gustavo, 2011, Adaptado pela autora.

Herzberg concluiu que os fatores responsáveis pela satisfação no trabalho são totalmente diferentes dos fatores responsáveis pela insatisfação. O autor, citado por Chiavenato (2005, p.251) afirma que “o oposto de satisfação não é a insatisfação, mas nenhuma satisfação. Da mesma maneira, o oposto de insatisfação não é satisfação, mas nenhuma satisfação.”

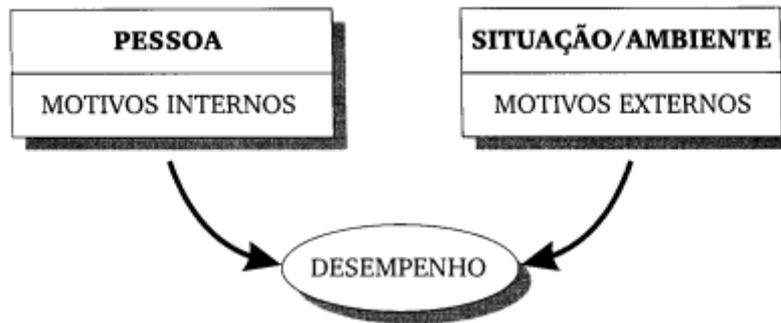
1 Teoria dos dois fatores de Herzberg. Disponível em: <<http://www.sobreadministracao.com/tudo-sobre-a-teoria-dos-dois-fatores-de-frederick-herzberg/>>

3.2 MOTIVAÇÃO

Segundo Maximiano, (2000, p.347) “a palavra motivação (derivada do latim *25otivos, movere*, que significa mover) indica o processo pelo qual um conjunto de razões ou motivos explica, induz, incentiva, estimula ou provoca algum tipo de ação ou comportamento humano.”.

O autor ainda afirma que a motivação é um fator que está diretamente relacionada ao desempenho profissional e que a motivação para o trabalho (quando a pessoa se mostra disposta e positiva para a realização do trabalho) são impulsionadas por diversos motivos. (internos e externos) como se pode observar na Figura 4:

Figura 4: Motivos internos e externos afetam o desempenho.

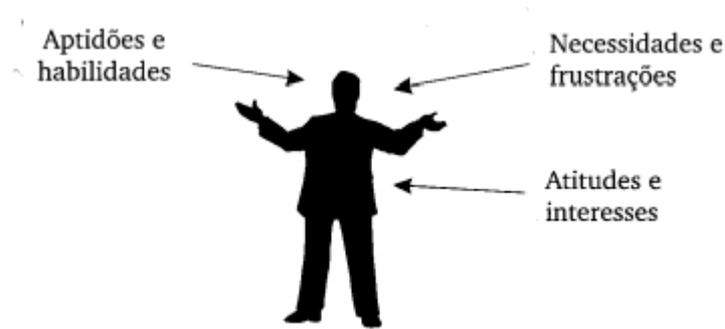


Fonte: Maximiano,. Introdução a administração, 2000, p.348).

Motivos Externos: são aqueles influenciados pelo ambiente externo ou situação em que a pessoa se encontra.

Motivos Internos: se tratam das necessidades, aptidões, interesses e valores das pessoas, que fazem com que elas realizem determinadas tarefas e não outras. Como ilustrado na Figura 5.

Figura 5: Fatores pessoais que influenciam a motivação e o desempenho



Fonte: Maximiano. Introdução a administração (2000, p.348).

Conforme Spector (2012, p.211) “A motivação diz respeito ao desejo de atingir alguma meta. Em outras palavras, a motivação se origina dos desejos, necessidades ou vontades da pessoa.”.

Os funcionários são as “engrenagens” das organizações e, por meio de habilidades, técnicas, conhecimentos e trabalho, geram o bem ou serviço que permite a elas atingir os objetivos perante a sociedade e sobreviver. O desenvolvimento das organizações depende das pessoas envolvidas para o alcance da missão, das metas e dos resultados. (KLEIN;PEREIRA;LEMOS, 2019, p.3).

Spector (2012), lista várias teorias com conceitos diferentes no que diz respeito à motivação no trabalho, pode-se ver claramente no quadro 3.

Quadro 3: Teorias da motivação no trabalho

Teoria	Conceito
Teoria do Reforço	Vê o comportamento como o resultado de recompensas ou reforços.
A teoria da auto-eficácia	Volta-se a explicar como as crenças das pessoas em relação às próprias competências podem afetar seu comportamento.
As teorias de justiça	Presumem que as pessoas valorizam universalmente a justiça em seus relacionamentos sociais no trabalho. Presume-se que situações nas quais existe injustiça ou desigualdade motivam os funcionários a eliminar a injustiça.
A teoria da determinação de metas	Explica como as metas e intenções das pessoas podem afetar o comportamento.
A teoria do controle cognitivo	Também se volta às metas, mas se concentra no feedback em relação ao atingimento das metas e como as discrepâncias entre as metas e a situação atual motivam o comportamento

Fonte: Spector Paul. Psicologia nas organizações, 2012, p.212.

Motivação é o resultado do contato do indivíduo com a situação, uma vez que as pessoas são naturalmente diferentes umas das outras, quanto às suas tendências motivacionais. (ROBBINS, 2005). Uma das teorias motivacionais mais conhecidas no âmbito organizacional e acadêmico é a teoria da hierarquia das necessidades de Maslow, que é de suma importância para a saúde física e psicológica das pessoas. Na figura 5, destacam-se os itens que compõem a pirâmide das necessidades.

Figura 5: Hierarquia das necessidades de Maslow



Fonte: SPECTOR Paul. Psicologia nas organizações, 2012, p.213.

Na base da pirâmide se encontram as necessidades fisiológicas, ou seja, as necessidades físicas para a sobrevivência de uma pessoa, como alimento, ar e água. No quarto nível, as necessidades de segurança, que se refere à proteção, se sentir seguro; seja em relação ao trabalho, a família, ao próprio corpo e etc. No terceiro nível, estão as necessidades que dizem respeito ao amor e relacionamento, sejam eles parentais, de amizade ou algo mais íntimo, como o sexo. No segundo nível, se encontram as necessidades de estima, que diz respeito a se sentir bem consigo mesmo, a ser respeitado e respeitar os outros. E por último no primeiro nível está a necessidade da realização pessoal, ou seja, a necessidade de auto realização, de desenvolvimento pessoal, de atingir metas da vida e concretizar o próprio potencial. (SPECTOR, 2012).

3.3 CLIMA ORGANIZACIONAL

O clima organizacional está relacionado à maneira como os colaboradores enxergam a realização das atividades, e a forma como os profissionais se comportam em um espaço já criado e moldado influencia diretamente na satisfação e motivação organizacional quando os profissionais se mostram satisfeitos, pois, resulta em uma melhora na qualidade de vida no trabalho, além de gerar uma maior integração e convívio social e satisfação com os benefícios e salários. (RUEDA et al, 2013).

Segundo Rizzatti (2002, p. 27):

O clima organizacional é um conceito importante para descrever as percepções dos indivíduos sobre as organizações em que trabalham. Por se tratar de um conceito importante e abrangente, consegue resumir numerosas percepções num grupo de dimensões para caracterizar as percepções das pessoas sobre os grupos e equipes em

que trabalham, bem como para descrever sistemas sociais, tais como famílias, clubes, instituições privadas e públicas.

Pensar no clima organizacional é uma importante estratégia para que as organizações consigam entender quais os elementos capazes de promover a satisfação ou a insatisfação perante aos seus colaboradores. (CORREIA et al, 2018). Ele está diretamente ligado ao desempenho da organização, a qualidade de vida no trabalho, a relação entre as pessoas no ambiente laboral, o modelo de gestão de pessoas, a identificação com a cultura da empresa e a eficácia da comunicação interna. (LIMA, 2019).

O grau de comprometimento do público interno com o trabalho está relacionado, também, à quantidade de informação que possuem da organização e seus valores, que influenciará diretamente no seu sucesso ou no seu fracasso. (LOPES, 2015). Nesse sentido, “A comunicação interna deve ser com transparência entre todos os setores, assim como as ações que precisam ser gerenciadas para o funcionário da organização, favorecendo o clima organizacional e agregando valor para o ambiente interno do órgão público.”. (LIMA; MELO, 2017, p.122).

Chiavenato (2010) considera que o ambiente físico do trabalho envolve fatores como iluminação, ventilação, ruídos, conforto e temperatura. O autor afirma que esses aspectos influenciam diretamente no clima organizacional, tendo influência tanto de forma positiva como negativa no desempenho e satisfação dos funcionários.

Um ambiente tranquilo facilita o trabalho em equipe, melhorando a harmonia entre os colaboradores, resultando em uma relação saudável e como consequência de um ambiente agradável, os resultados almejados pela organização tendem a aparecer naturalmente. (MOTA, 2008).

Diante disso, a aplicação periódica de uma pesquisa de clima organizacional, se faz necessária, para que os gestores consigam identificar os pontos fortes e o que precisa ser melhorado, a partir dos resultados, cabe aos gestores tomarem decisões mais assertivas em busca de melhorias, principalmente em relação às insatisfações dos colaboradores. (SEBRAE 2017).

No quadro abaixo se encontram alguns fatores internos e externos que influenciam o clima organizacional.

Quadro 4: Fatores internos e externos que influenciam o clima organizacional

Fatores Internos	Fatores externos
Confiança na liderança	Convivência Familiar
Relacionamento com os demais colaboradores	Saúde Física e Mental
Estruturas e regras organizacionais	Vida Social
Identidade com a cultura organizacional	Situação Financeira
Eficácia na comunicação interna	

Fonte: Endomarketing.tv (2019) Adaptado pela autora.

4. Clima Organizacional. Disponível em: <endomarketing.tv/clima-organizacional/>

Luz (2003) cita alguns outros fatores importantes que podem influenciar no clima organizacional:

- **Segurança do Trabalho:** avalia a percepção e a satisfação dos funcionários quanto às estratégias de prevenção e controle da organização sobre os riscos de acidentes e doenças ocupacionais e departamentais aos seus funcionários.
- **Orientação da Organização para Resultados:** avalia o quanto a organização é percebida pelos seus funcionários no seu esforço de orientar-se para a consecução dos seus resultados.
- **Disciplina:** avalia o grau de rigidez da disciplina praticada na organização, o grau de justiça na aplicação das punições.
- **Imagem da Organização:** avalia a opinião dos funcionários sobre como a organização é percebida no mercado, por seus clientes, fornecedores e pela comunidade.
- **Estrutura Organizacional:** avalia a opinião dos funcionários sobre a adequação da estrutura da empresa para o processo decisório, para a comunicação, para a consecução dos objetivos organizacionais.
- **Ética e Responsabilidade social:** avalia o quanto a organização é ética e cumpre suas responsabilidades sociais, nas suas relações com seus parceiros comerciais, com os funcionários, com a comunidade e com o Estado.

- Reconhecimento: avalia o quanto a organização adota mecanismos de valorização e reconhecimento para seus funcionários.

- Vitalidade Organizacional: avalia o ritmo de atividades desenvolvidas pela organização. Se ela tem vitalidade ou se é uma organização onde as coisas andam muito devagar, onde as mudanças se processam muito lentamente.

- Direção Estratégica: avalia a satisfação dos funcionários quanto à qualidade da direção da organização, quanto à qualidade das estratégias adotadas e quanto à qualidade da condução dos negócios.

- Valorização dos Funcionários: identifica o quanto a organização valoriza, respeita, dá oportunidades e investe nos seus recursos humanos.

- Envolvimento/ Comprometimento: avalia o quanto os funcionários se sentem envolvidos e comprometidos com os objetivos e com os resultados da organização, assim como o quanto essa adesão é voluntária ou compulsória.

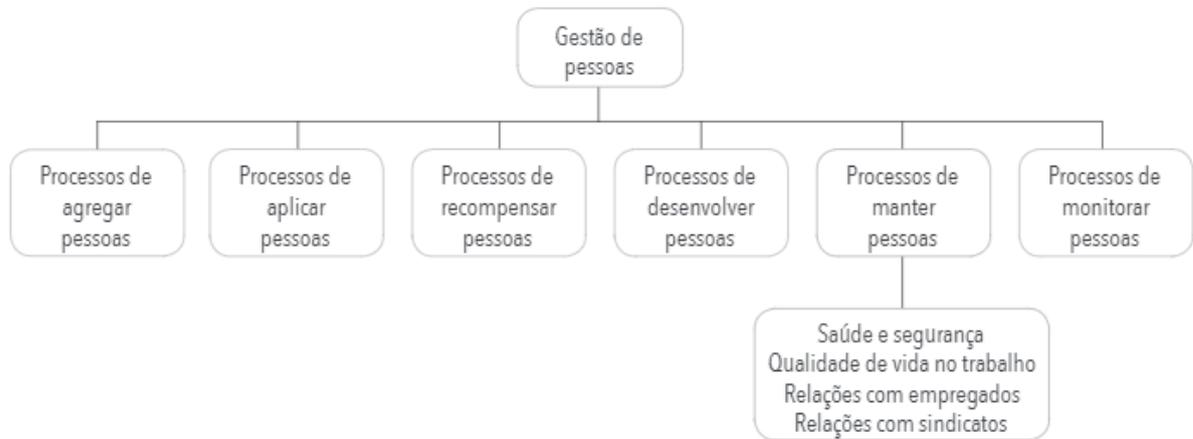
Portanto, o clima organizacional reforça o pensamento de que um clima bom resulta em funcionários felizes e proativos, assim como uma equipe composta por colaboradores satisfeitos, felizes e proativos, acarreta em um clima organizacional bom. (Ferreira, 2017).

3.4 MANUTENÇÃO DE PESSOAS

A Gestão de Pessoas vê a organização viável como aquela que é capaz não somente de captar talentos, mas também de mantê-los satisfeitos e engajados a longo prazo, o que é o grande desafio das organizações atualmente. (CHIAVENATO, 2014). O autor ainda diz que:

Manter e reter talentos exige amplo conjunto de cuidados especiais, entre os quais se sobressaem os estilos de gestão, excelentes relações com os funcionários, engajamento e orgulho de pertencer, programas de desenvolvimento de carreira, saúde e segurança do trabalho, capazes de assegurar qualidade de vida na organização. (CHIAVENATO, 2014, p.373).

Como partes desses cuidados especiais estão os processos de manutenção de pessoas, os quais têm como propósito manter os participantes satisfeitos e motivados de uma forma que proporcione aos mesmos um ambiente físico, psicológico, social agradável e seguro de maneira com que os façam vestir a camisa da empresa, como mostra a Figura 6 abaixo.

Figura 6: Processos de manutenção de pessoas

Fonte: Chiavenato, 2014, p.374.

As organizações precisam ter em seu quadro de funcionários pessoas participativas e motivadas nas atividades que realizam e são recompensadas adequadamente pelo seu desempenho. (CHIAVENATO. 2009). Bekin (2004) apresenta dez pontos de questionamentos necessários para se cultivar o ambiente onde o empregado é o primeiro cliente.

Quadro 5: 10 pontos para questionamento sobre o cliente interno ser o primeiro cliente

1-	A alta direção da empresa está empenhada no trabalho orientado para o cliente e para a valorização dos funcionários;
2-	A gerencia está comprometida e possui capacidade com essa visão, possui capacidade de liderança, transmitindo aos funcionários, responsabilidade, vontade de participação e capacidade de iniciativa;
3-	O conhecimento é disseminado por todos os setores da empresa, tanto para integrar esses setores quanto para estimular o potencial do indivíduo;
4-	Os funcionários conhecem os objetivos da empresa voltados para o cliente e suas responsabilidades nessa linha de atuação;
5-	Os funcionários conhecem as suas tarefas, sentem-se motivados e estão envolvidos em um trabalho de equipe que dá margem a iniciativa individual;
6-	Os treinamentos são realizados constantemente, quer no aspecto técnico, quer no reforço de valores e atitudes;
7-	Os processos de avaliação são transparentes, informando corretamente o principal interessado: o funcionário;
8-	Há um permanente processo de informação e comunicação, configurando o livre acesso à informação e à capacitação de todos;
9-	O processo de comunicação tem o modelo de “mão-dupla”, o que permite que os funcionários revelem suas necessidades e expectativas;

10-	O atendimento às necessidades e expectativas com base em critérios claros e nos objetivos da empresa, gera um ambiente de confiança mútua e alta eficiência.
-----	--

Fonte: Bekin (2004)

Portanto, quando o serviço interno é bem-sucedido resulta em satisfação, motivação e comprometimento tornando os funcionários vendedores e divulgadores da marca da empresa, desta forma, agregando valor, potencializando suas forças, fazendo com que a imagem da empresa se propague rápida e de forma positiva, na conquista de clientes em potencial.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo será apresentada a metodologia na qual o trabalho foi desenvolvido. Gil (2002, p.162) aponta que “nesta parte, descrevem-se os procedimentos a serem seguidos na realização da pesquisa. Sua organização varia de acordo com as peculiaridades de cada pesquisa”. Prodanov e Freitas (2013, p.126) ressaltam que método “é uma forma de pensar para chegarmos à natureza de determinado problema, quer seja para estudá-lo ou explicá-lo.”.

Portanto, a pesquisa metodológica está relacionada aos caminhos, meios, técnicas e diversas outras maneiras de se alcançar determinado objetivo. (VERGARA, 2016).

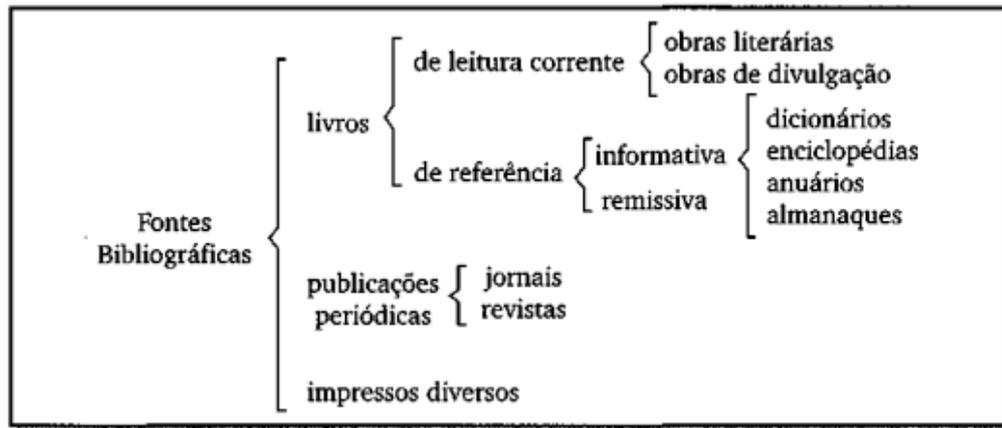
4.1 TIPIFICAÇÃO DA PESQUISA

Quanto aos procedimentos de pesquisa, Lakatos e Marconi (2003) e Gil (2008) apresentam os tipos mais utilizados, sendo eles: bibliográfica; documental; experimental; ex-pós-facto; estudo de coorte; levantamento de campo e estudo de caso. No que concerne aos objetivos, Gil (2008) classifica como: exploratória, descritiva e explicativa.

O presente estudo se caracteriza inicialmente como uma pesquisa bibliográfica, pois se utilizou como fonte de pesquisa: monografias, livros, artigos científicos e sites que fazem menção ao tema abordado neste trabalho. Severino (2007, p.122) afirma que “a pesquisa bibliográfica utiliza-se de dados ou de categorias teóricas já trabalhadas por outros pesquisadores e devidamente registrados.”.

Segundo Gil (2002, p.44) “As fontes bibliográficas são em grande número e podem ser assim classificadas”:

Figura 7: Fontes bibliográficas



Fonte: GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa, 2002, p.44.

Esta pesquisa busca avaliar o nível de satisfação no trabalho dos estudantes concluintes do curso de Administração do Campus Agreste da UFPE, portanto se caracteriza como exploratório-descritiva que de acordo com Lakatos e Marconi (2003, p.188) “são estudos que têm o objetivo de descrever determinado fenômeno, como, por exemplo, o estudo de um caso para o qual são realizadas análises empíricas e teóricas.”.

Enquanto método de pesquisa, o presente trabalho recorreu ao **estudo de caso**, que em conformidade com GIL (2002, p.54) “consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”.

Quanto à abordagem, foi escolhida a **quantitativa**, que “considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las.”. (Menezes e Silva, 2005, p.20). A escolha para essa abordagem se deu, pois é adequada para o alcance do objetivo desse estudo.

4.2 INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Neste tópico será apresentado o instrumento utilizado para a obtenção dos dados da pesquisa.

4.2.1 Escala de Satisfação no Trabalho

Para saber o grau de satisfação no trabalho, existem diversos instrumentos disponíveis para coleta de dados, análise e mensuração do quanto o indivíduo está satisfeito ou não satisfeito em relação ao trabalho e em qual dimensão os gestores precisam estar atentos para correção de possíveis problemas. A EST (Escala de Satisfação no trabalho) na visão de Siqueira (2008, p.268) “é uma medida multidimensional, construída e validada com o objetivo de avaliar o grau de contentamento do trabalhador frente a cinco dimensões do seu trabalho.”. Para este estudo foi utilizada a versão completa com 25 itens baseado em cinco dimensões para representar o contentamento no trabalho, sendo eles:

Quadro 6: Dimensões do trabalho

Satisfação com o salário.	Satisfação com os colegas de trabalho.	Satisfação com a chefia.	Satisfação com as promoções.	Satisfação com a natureza do trabalho.
Cinco Itens	Cinco Itens	Cinco itens	Cinco Itens	Cinco Itens

Fonte: Siqueira (2008) Adaptado pela autora (2021).

Para coleta de dados e realização da pesquisa, utiliza-se um questionário que se caracteriza por uma série de questões apresentadas ao respondente e pode ser aplicado tanto de forma escrita quanto digital. (VERGARA, 2016).

A autora ainda ressalta que:

O questionário pode ser aberto, pouco ou não estruturado, ou fechado, estruturado. [...] precisa ter um número de questões que seja adequado à obtenção da resposta ao problema que se busca, mas que não canse o respondente. O questionário pode ser enviado pelos Correios, por alguém que se disponha a fazê-lo ou pode ser apresentado na Internet. (VERGARA, 2016, p.86).

O próximo capítulo apresenta a análise de dados.

5 ANÁLISE E DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo é apresentada a análise de dados, as quais servirão de base para a busca de respostas ao problema de pesquisa.

5.1 ANÁLISE QUANTITATIVA

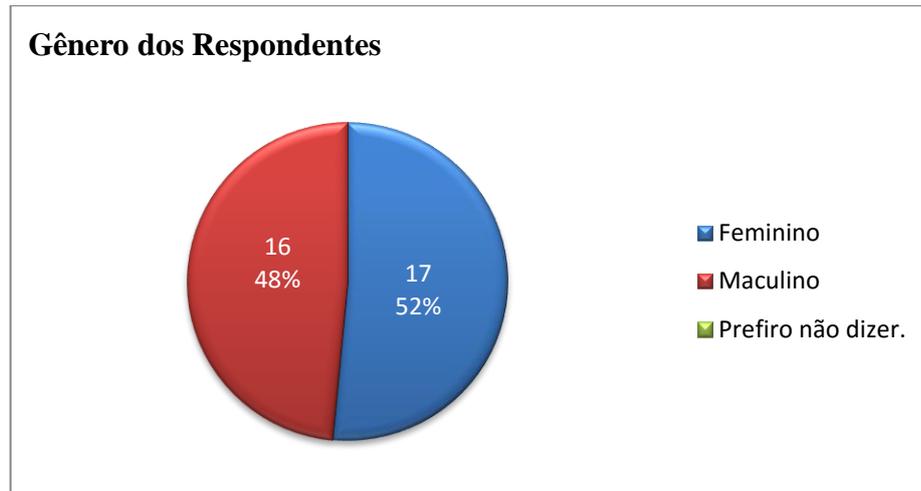
O questionário aplicado dividiu-se em dois blocos, o primeiro com afirmativas que apresentaram aspectos de trabalho do indivíduo baseado em cinco dimensões, baseadas na escala criada por Siqueira (2008), onde as mesmas possuíam escalas de 1 a 7, que variaram de totalmente insatisfeito para totalmente satisfeito. As outras 7 afirmações continham dimensões pessoais e relacionadas ao nível de satisfação individual no trabalho.

Os alunos concluintes do curso de administração do CAA receberam o link do questionário criado na plataforma do Google forms, através das redes sociais e aplicativos de mensagens: Whatsapp, Facebook e Instagram, no dia 07 de Agosto de 2021 e puderam responder até o dia 11 de Agosto de 2021. Foram obtidas um total de 33 respostas, as quais serão expostas e analisadas conforme os objetivos deste estudo.

5.1.2 Caracterização da Amostra

A pesquisa foi realizada com os alunos concluintes do curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco, Campus do Agreste, com uma amostra de 33 estudantes, sendo destes 17 mulheres e 16 homens.

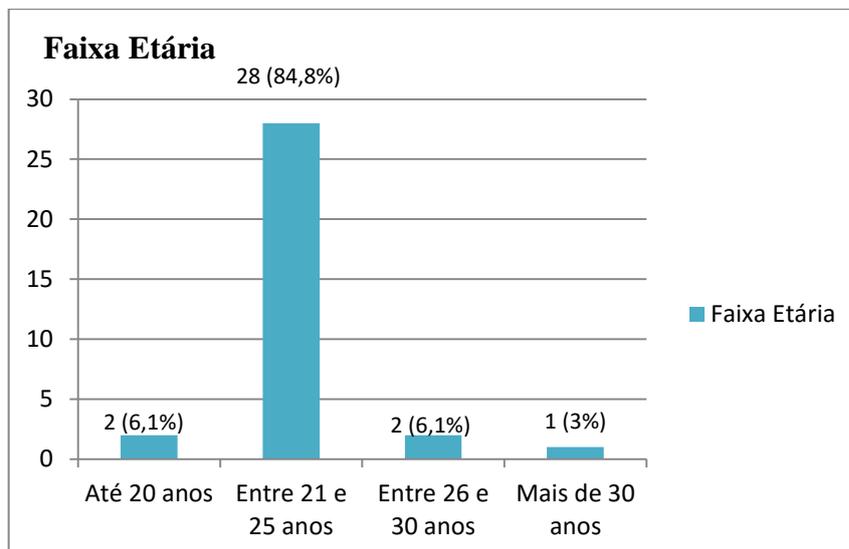
Gráfico 1: Gênero dos Respondentes



Fonte: Pesquisa realizada pela autora (2021).

Diante dos resultados obtidos, percebeu-se que a grande maioria dos respondentes (84,8%), o que representa 28 pessoas, se encontra na faixa etária intermediária, entre 21 e 25 anos, como pode ser visto no gráfico abaixo.

Gráfico 2: Faixa Etária



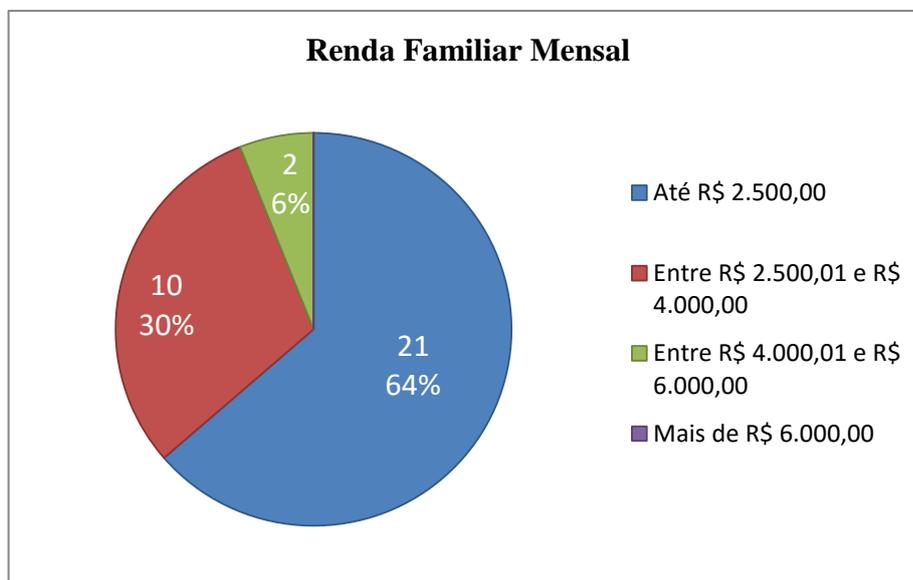
Fonte: Pesquisa realizada pela autora (2021).

Todos os respondentes estão empregados ou estagiando atualmente.

Gráfico 3: Trabalhando ou Estagiando

Fonte: Pesquisa realizada pela autora (2021)

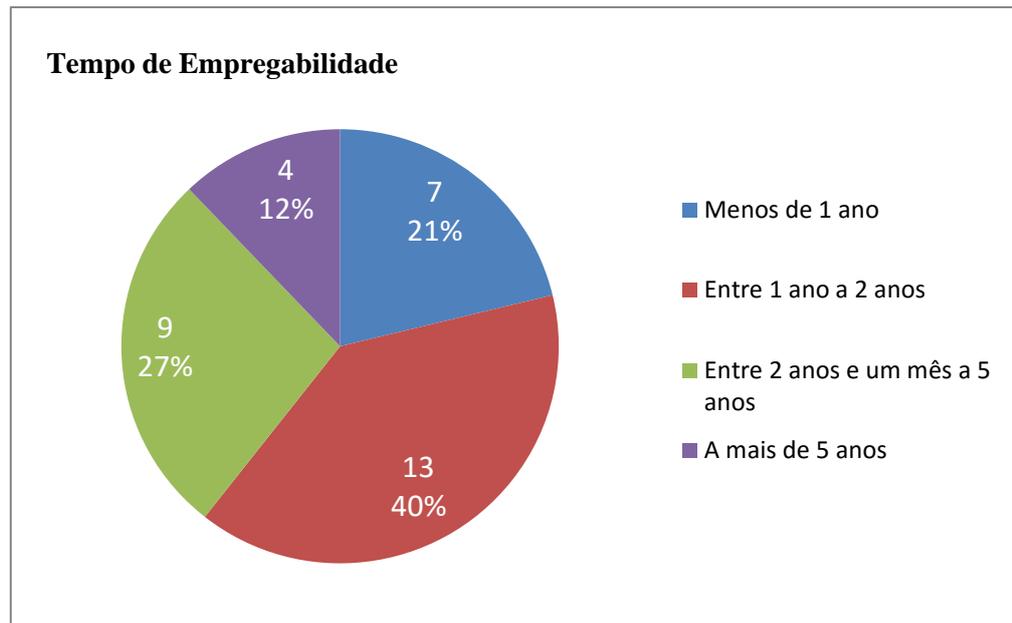
Foi estudada também, a renda familiar dos respondentes, apresentando os seguintes resultados: A maioria se encontra no grupo familiar com renda de até R\$ 2.500,00.

Gráfico 4: Renda Familiar Mensal

Fonte: Pesquisa realizada pela autora (2021).

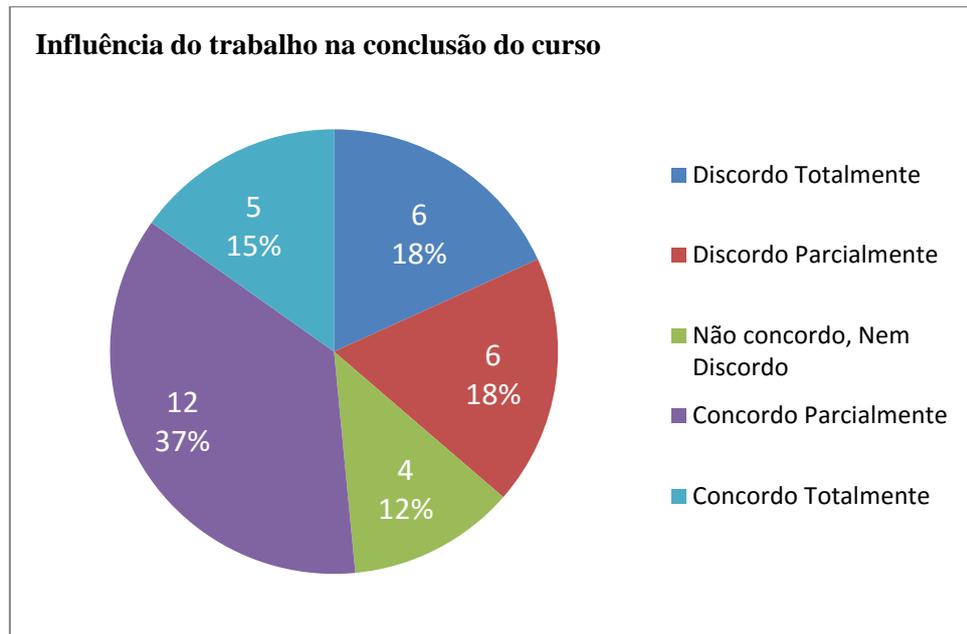
Procurou-se saber quanto tempo de trabalho os respondentes possuíam. Os resultados mostraram que 13 pessoas, o que equivale a 40% dos respondentes estão no mercado a menos de 2 anos, 9 (27%) possuem empregabilidade a mais de 2 anos, 7 (21%) são recém ingressados no mercado de trabalho, com menos de 1 ano e 4 (12%) se encontram a mais de 5 anos empregados.

Gráfico 5: Tempo de Empregabilidade.



Fonte: Pesquisa realizada pela autora (2021).

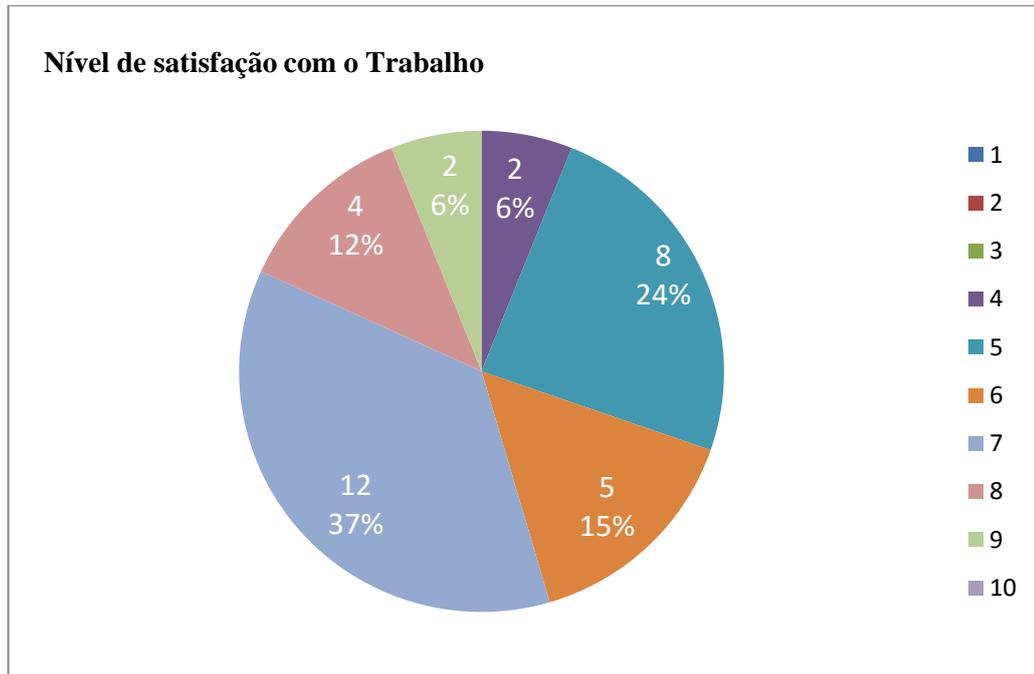
Foi pesquisado se o fato dos alunos trabalharem atrapalhou na conclusão do curso. Apresentaram-se os seguintes resultados: 52% Concordam Parcialmente ou Totalmente que o trabalho influenciou de forma negativa na conclusão do curso, enquanto 36% Discordaram Parcialmente ou Totalmente da afirmativa. 12% foram neutros.

Gráfico 6: Influência do Trabalho na conclusão do curso

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

A presente pesquisa também procurou saber se os respondentes se sentem satisfeitos em seus respectivos trabalhos, em uma escala de 1 (Muito insatisfeito) a 10 (Muito satisfeito) apresentaram o seguinte diagnóstico: A maioria dos respondentes (94%) estão satisfeitos no trabalho, onde grande parte dividiu-se pelos pontos 5, 6, 7, 8 e 9, enquanto 6% que optaram pelo ponto 4, estão de certa forma insatisfeitos.

Gráfico 7: Nível de Satisfação com o Trabalho



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora. (2021)

5.1.3 Descrição dos Resultados

Neste tópico foram avaliadas as percepções dos respondentes acerca dos fatores que influenciam a satisfação no trabalho. O questionário apresentou 25 afirmativas referentes à como os respondentes se sentem em seus trabalhos atuais. Foram respondidas em uma escala de 1 a 7 cada uma. Em seguida foram calculadas a média e desvio padrão de cada afirmação.

Os gráficos com os percentuais referentes a cada afirmativa também são apresentados neste bloco. Logo em seguida, o score médio de cada dimensão que segundo Siqueira (2008) quando apresentam resultados entre 5 e 7 tendem a indicar satisfação, enquanto valores entre 1 e 3,9 apresentam insatisfação, já valores entre 4 e 4,9 indicam um sentimento de indiferença, ou seja, nem satisfação, nem insatisfação.

EM RELAÇÃO AO MEU TRABALHO ATUAL SINTO-ME

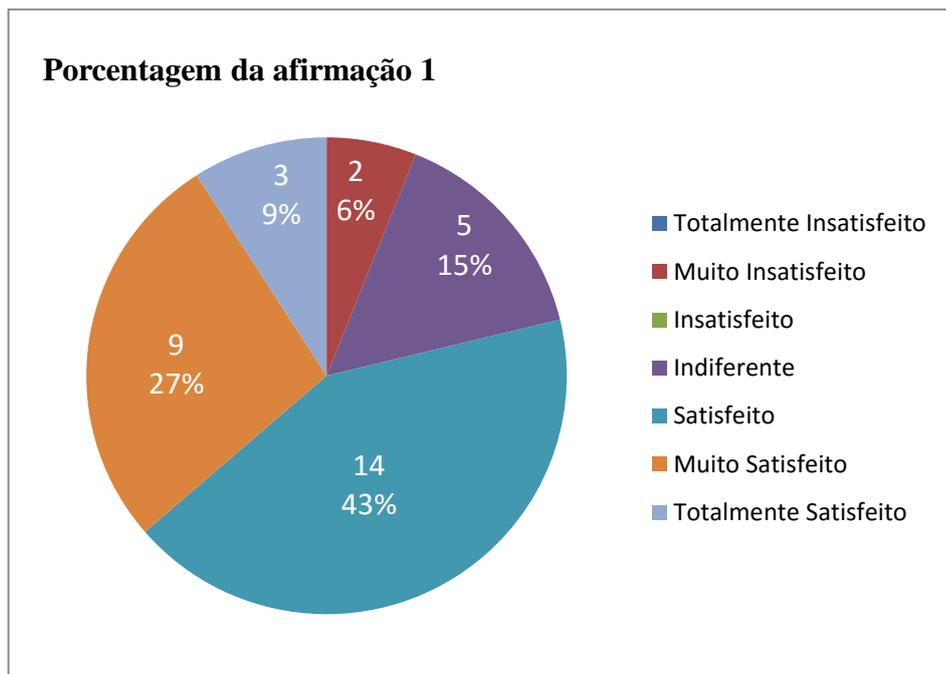
Tabela 1: Média e Desvio padrão da afirmação 1.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
1- Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.	5,12	1,26

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a porcentagem de respostas da afirmação 1.

Gráfico 8: Percentual de respostas da afirmação 1.



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Como mostrado na tabela 1, a média da primeira afirmativa foi de 5,12, com desvio padrão de 1,26. Em relação à porcentagem, observa-se que a maioria dos respondentes, com 70% estão satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos, enquanto 30% se encontram indiferentes ou insatisfeitos. De acordo com a escala de satisfação no trabalho criada por Siqueira (2008), a média de 5,12 indica que os respondentes estão satisfeitos no que concerne a colaboração de seus colegas no ambiente trabalho, a relação é harmoniosa.

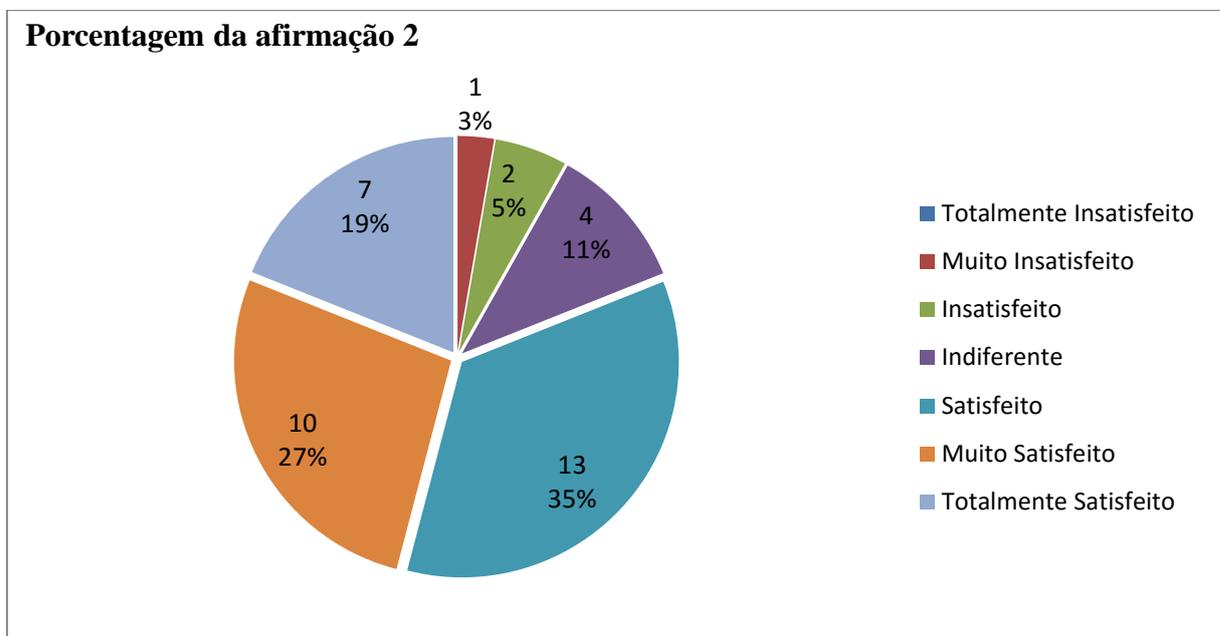
Tabela 2: Média e Desvio padrão da afirmação 2.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
2- Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.	5,15	1,13

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a porcentagem de respostas da afirmação 2.

Gráfico 9: Percentual de respostas da afirmação 2.



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora. (2021).

Em relação à afirmativa 2, os resultados percentuais no gráfico 9 mostraram que 81% dos respondentes estão satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos. A média foi de 5,15 com o desvio padrão de 1,13, como mostrado na tabela 2. Portanto, no que diz respeito ao contentamento com a organização demonstrada pelos seus respectivos superiores, pode-se dizer que os respondentes estão satisfeitos.

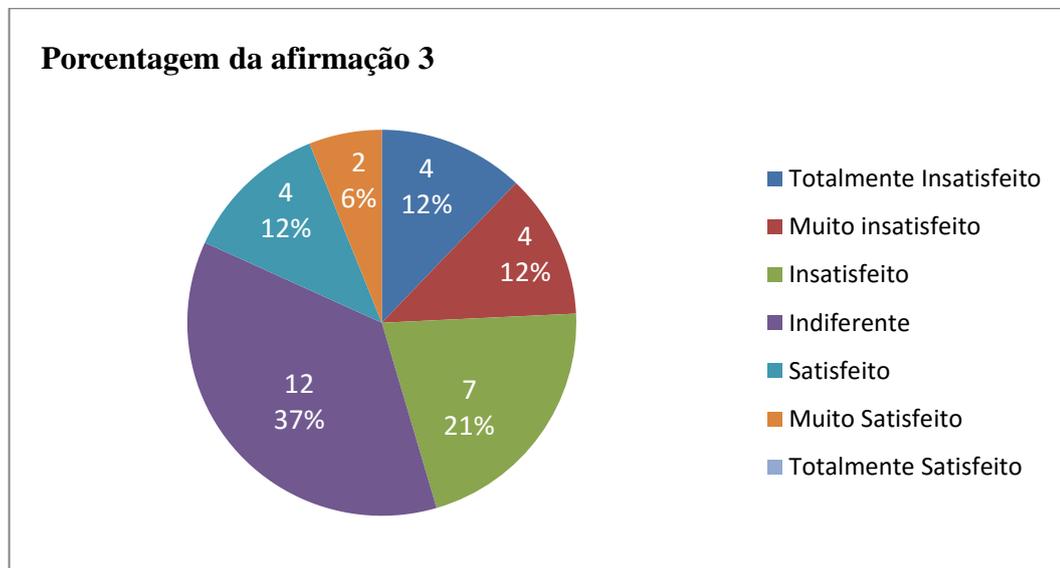
Tabela 3: Média e Desvio padrão da afirmação 3.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
3- Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.	3,42	1,35

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a porcentagem de respostas da afirmação 3.

Gráfico 10: Percentual de respostas da afirmação 3



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

De acordo com a tabela 3, a média para esta afirmativa foi de 3,42 com desvio padrão de 1,35, no que diz respeito às porcentagens, como mostra o gráfico acima, 45% dos respondentes estão Totalmente insatisfeitos, muito insatisfeitos ou insatisfeitos, enquanto 37% se apresentam indiferente e apenas 18% se dizem satisfeitos ou muito satisfeitos. Diante disso, fica evidente que os respondentes estão insatisfeitos em relação à quantidade de promoções que já receberam em seus trabalhos. Os resultados indicam que as organizações não estão valorizando os seus colaboradores.

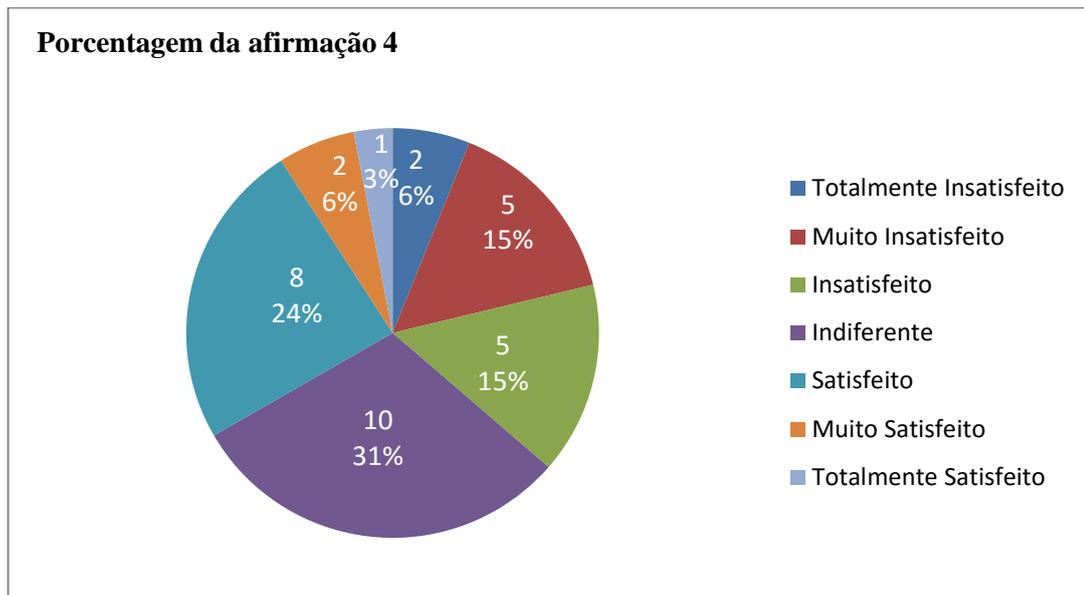
Tabela 4: Média e Desvio padrão da afirmação 4.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
4- Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.	3,8	1,45

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a porcentagem de respostas da afirmação 4.

Gráfico 11: Percentual de respostas da afirmação 4.



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Como visto na tabela 4, a afirmativa em questão obteve uma média de 3,8 e um desvio padrão de 1,45 entre os respondentes. Com relação ao percentual, observa-se certo equilíbrio, onde 36% se sentem Totalmente Insatisfeitos, Insatisfeitos ou Muito insatisfeitos, 31% se consideram indiferentes a afirmativa e 33% estão satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos. A respeito das garantias oferecidas aos promovidos, os respondentes apresentaram um sentimento de insatisfação e de não possuir confiança sobre os planos de carreira oferecidos pelas empresas.

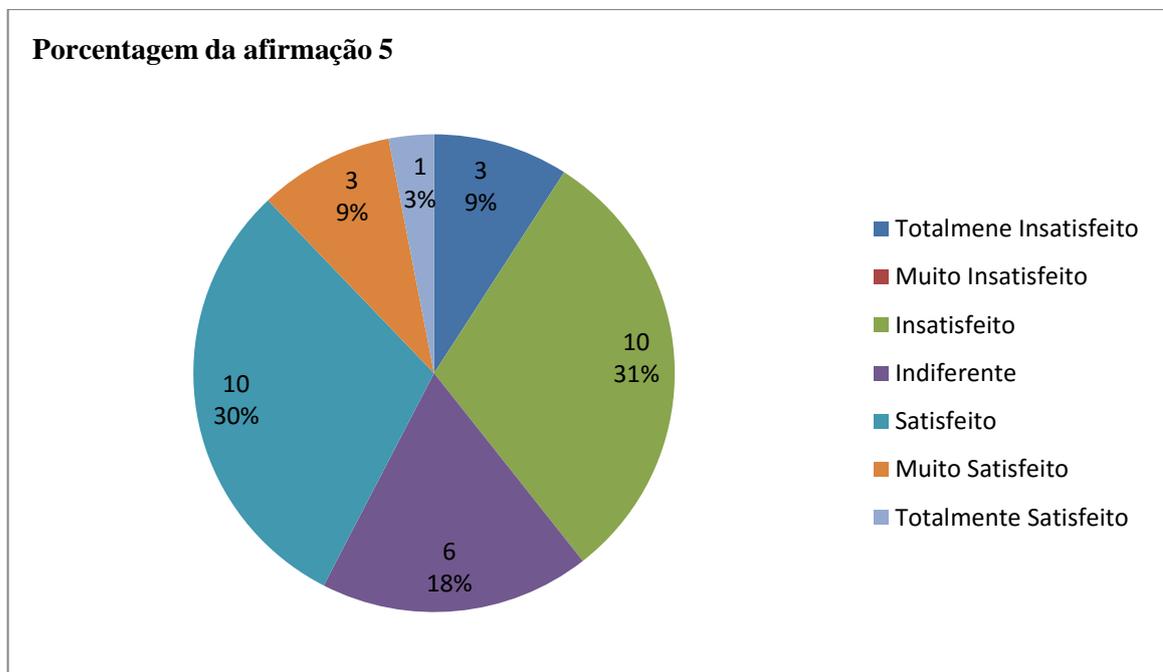
Tabela 5: Média e Desvio Padrão da afirmação 5.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
5- Com o salário que ganho comparado ao quanto eu trabalho.	4	1,44

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a porcentagem de respostas da afirmação 5.

Gráfico 12: Percentual de respostas da afirmação 5.



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

A tabela 5 mostra que a média da quinta afirmativa foi de 4 com um desvio padrão de 1,44. Observando o percentual das respostas, 42% demonstraram estar satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos, 40% afirmaram estar insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos, enquanto 18% apresentaram-se indiferentes. Portanto, os resultados indicaram que em relação ao salário que cada respondente ganha comparado a quanto trabalha é de indiferença, nem satisfeitos, nem insatisfeitos, portanto percebe-se que os colaboradores não estão sendo recompensados de uma maneira justa pelas organizações, fazendo com que não haja o sentimento de satisfação em relação a isso.

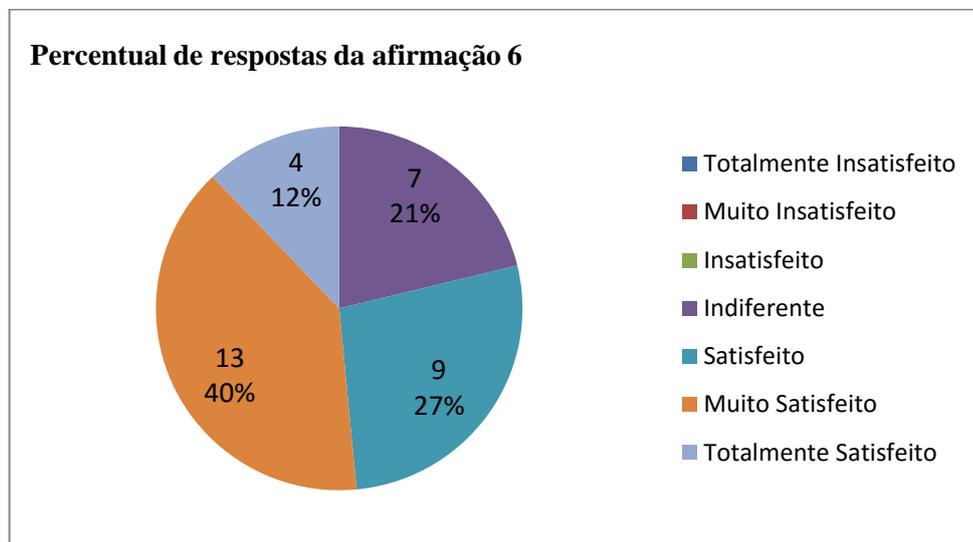
Tabela 6: Média e Desvio Padrão da afirmação 6.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
6- Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.	5,42	0,95

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a porcentagem de respostas da afirmação 6.

Gráfico 13: Percentual de respostas da afirmação 6.



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

A média obtida para a sexta afirmativa foi de 5,42 com o desvio padrão de 0,95. Em relação ao percentual das respostas, observou-se que a grande maioria com 79% afirmaram estar satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos, enquanto 21% consideraram-se indiferentes. Portanto, com uma média superior a 5 e um índice percentual muito grande de satisfação e nenhum de insatisfação, concluiu-se que em relação a afirmativa 6 os respondentes estão satisfeitos, mantendo o ambiente de trabalho saudável e equilibrado através das boas relações interpessoais entre colegas.

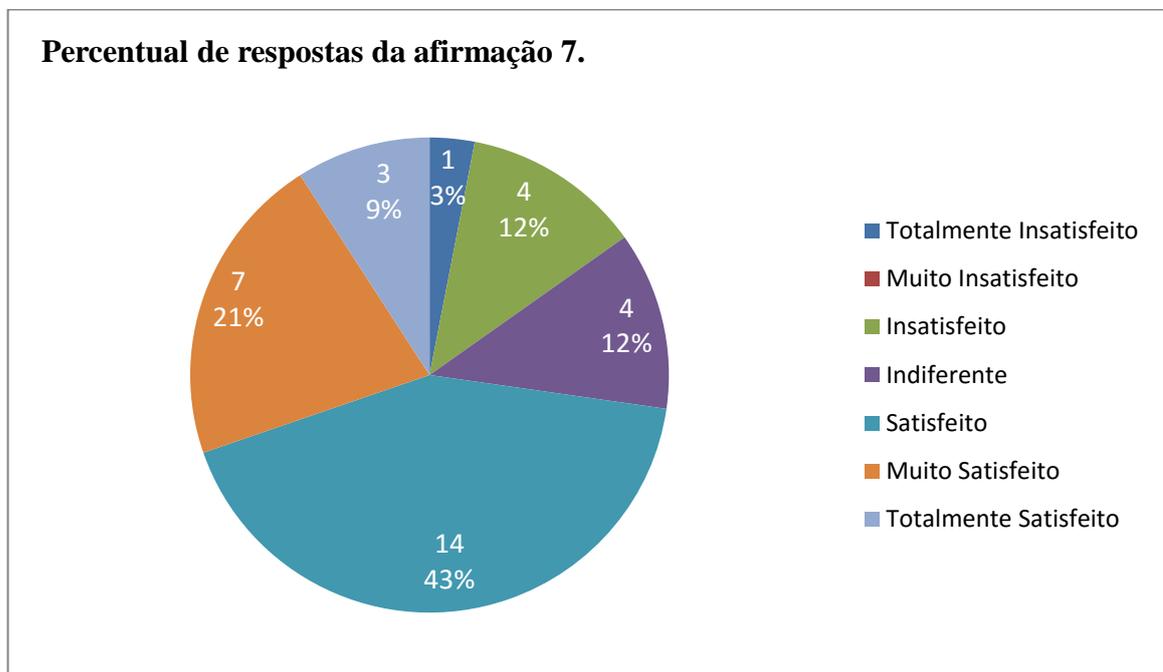
Tabela 7: Média e Desvio Padrão da afirmação 7.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
7- Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.	4,9	1,33

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a porcentagem de respostas da afirmação 7.

Gráfico 14: Percentual de respostas da afirmação 7.



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

De acordo com a tabela 7, a média da afirmação foi de 4,9 com o desvio padrão de 1,33. O percentual de respostas mostrou que 73% dos respondentes afirmaram estarem satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos, 15% insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos, enquanto 12% afirmaram ser indiferentes. Portanto, observando os resultados pode-se afirmar que em relação ao grau de interesse que as atividades exercidas no trabalho, o sentimento é de indiferença nos respondentes, o que mostra também que muitos destes respondentes podem estar no trabalho, justamente por questão de necessidade, mesmo que seja exercendo uma função onde as atividades realizadas não são prazerosas e não geram satisfação.

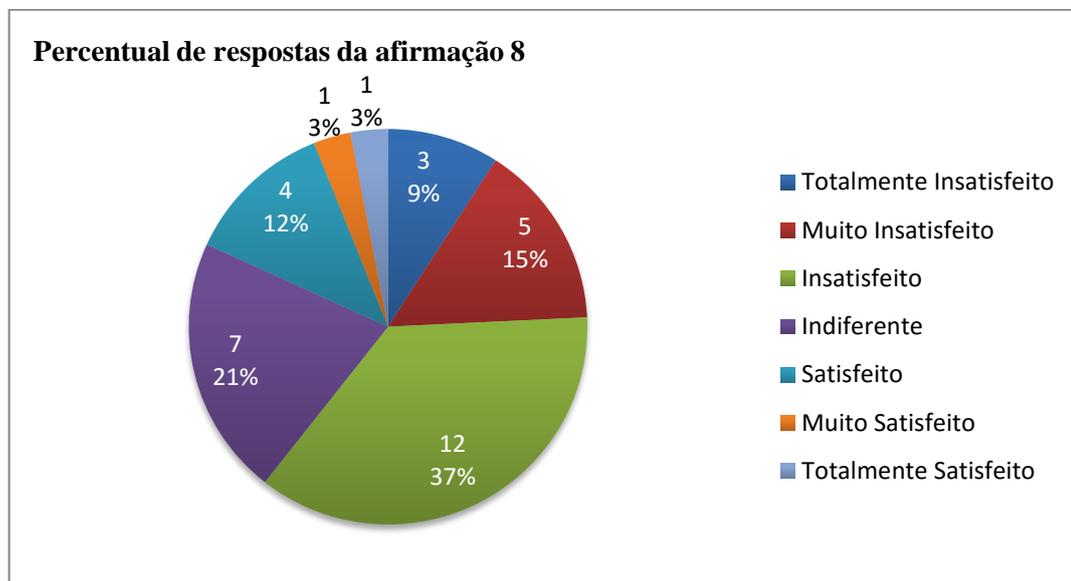
Tabela 8: Média e Desvio Padrão da afirmação 8.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
8- Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional	3,33	1,50

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a porcentagem de respostas da afirmação 8.

Gráfico 15: Percentual de respostas da afirmação 8.



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

A média obtida na afirmação 8, foi consideravelmente baixa de 3,33 seguida por um desvio padrão de 1,50. O percentual de resposta apresentou que 61% dos respondentes se sentem insatisfeitos, muito insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos, 21% indiferentes e 18% afirmaram estar satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeito. Os colaboradores sentem a necessidade de serem valorizados, pois dão muito de si para a organização, muita das vezes mais do que deveriam com o objetivo de serem recompensados, os resultados apresentados nesta afirmativa mostraram que isso não acontece nas organizações em que os respondentes trabalham, gerando um sentimento bastante contundente de insatisfação.

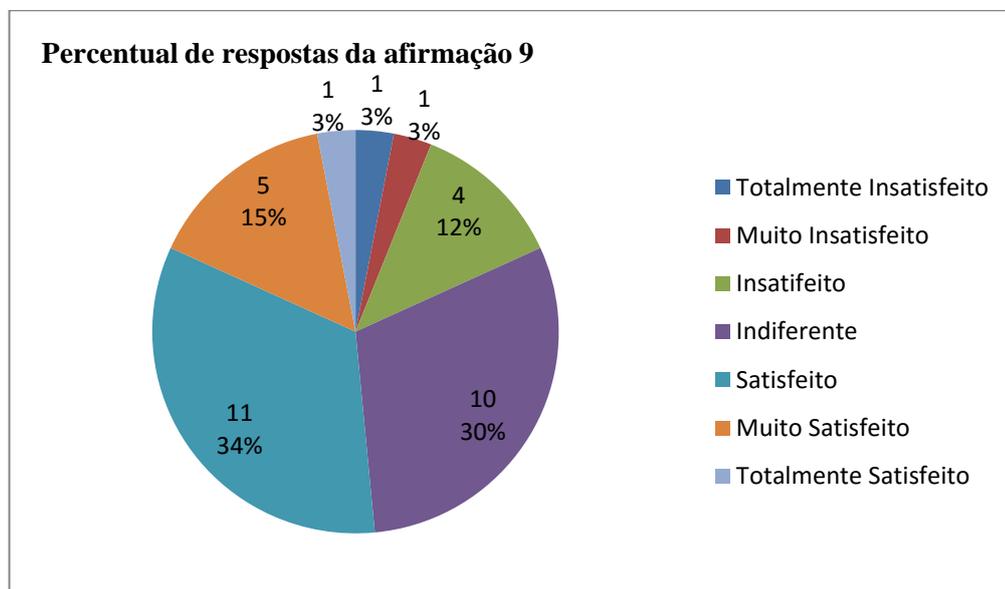
Tabela 9: Média e Desvio Padrão da afirmação 9.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
9- Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho.	4,45	1,25

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a porcentagem de respostas da afirmação 9.

Gráfico 16: Percentual de respostas da afirmação 9.



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Os resultados mostraram uma média de 4,45 com o desvio padrão de 1,25 para a afirmação 9. O percentual de respostas mostrou que 52% dos respondentes se dizem satisfeitos, muitos satisfeitos ou totalmente satisfeitos, enquanto uma porcentagem relativamente alta de 30% apresentaram o sentimento de indiferença, já 18% se sentem totalmente insatisfeitos, muito insatisfeitos ou insatisfeitos. Sendo assim, pode-se dizer que os respondentes apresentam o sentimento de indiferença com o interesse do chefe em seus respectivos trabalhos.

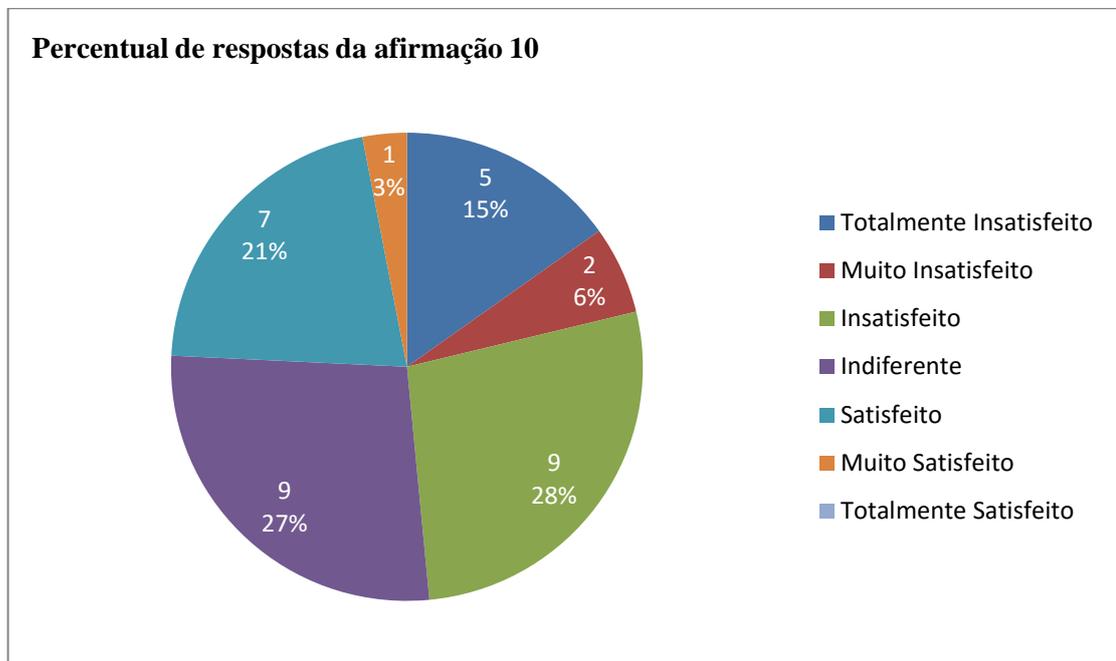
Tabela 10: Média e Desvio Padrão da afirmação 10.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
10- Com a maneira como a organização que faço parte realiza promoções para os colaboradores.	3,42	1,37

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021)

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a porcentagem de respostas da afirmação 10.

Gráfico 17: Percentual de respostas da afirmação 10.



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Diante dos resultados mostrados na tabela 10, observou-se uma média baixa de 3,42 com o desvio padrão de 1,37. Em relação ao percentual das respostas, 49% dos respondentes afirmaram se sentirem totalmente insatisfeitos, insatisfeitos ou muito insatisfeitos, 27% indiferentes e 24% satisfeitos ou muito satisfeitos. Sendo assim, notou-se que as organizações em que os respondentes fazem parte não utilizam de maneira satisfatória as políticas de desenvolvimento de funcionários, resultando em um sentimento majoritário de insatisfação.

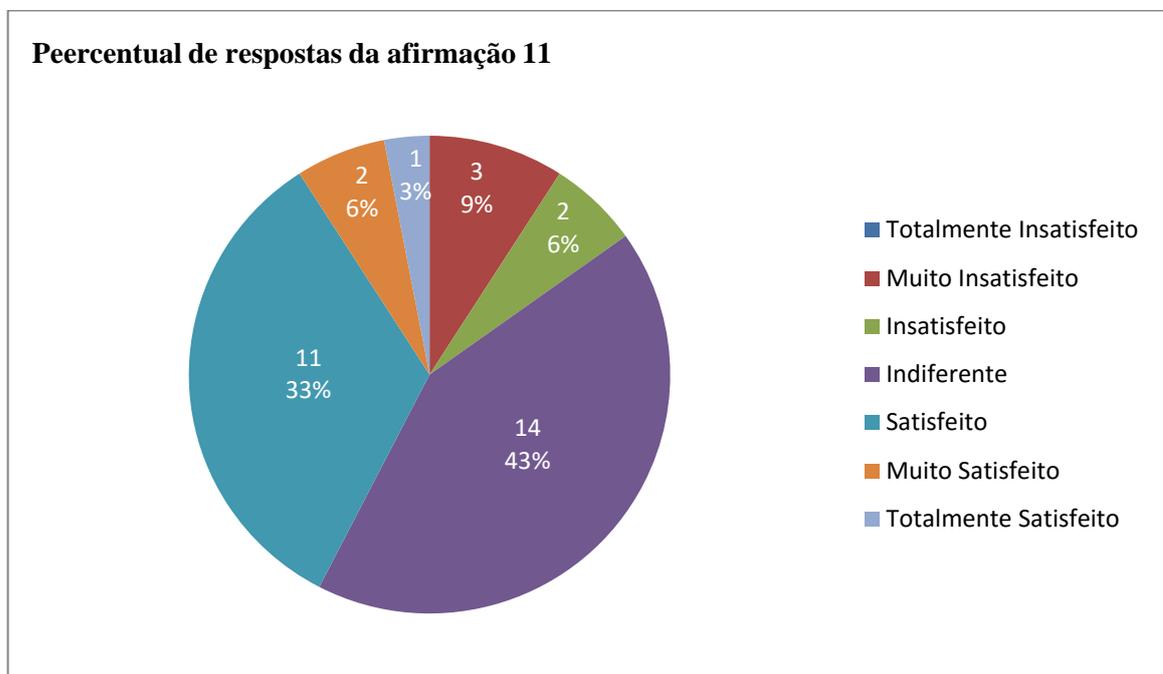
Tabela 11: Média e Desvio Padrão da afirmação 11.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
11- Com a capacidade de sentir entusiasmo com meu trabalho.	4,30	1,15

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a porcentagem de respostas da afirmação 11.

Gráfico 18: Percentual de respostas da afirmação 11.



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

De acordo com a tabela 11, a média dessa afirmação foi de 4,30 com desvio padrão de 1,15. Foi apresentado um sentimento bem grande de indiferença com 43% em relação a afirmação 11 pela parte dos respondentes, 42% se sentem satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos e 15% afirmaram se sentirem muito insatisfeitos ou insatisfeitos. Diante disso, foi possível notar que não existe um sentimento de realização de estar naquela organização.

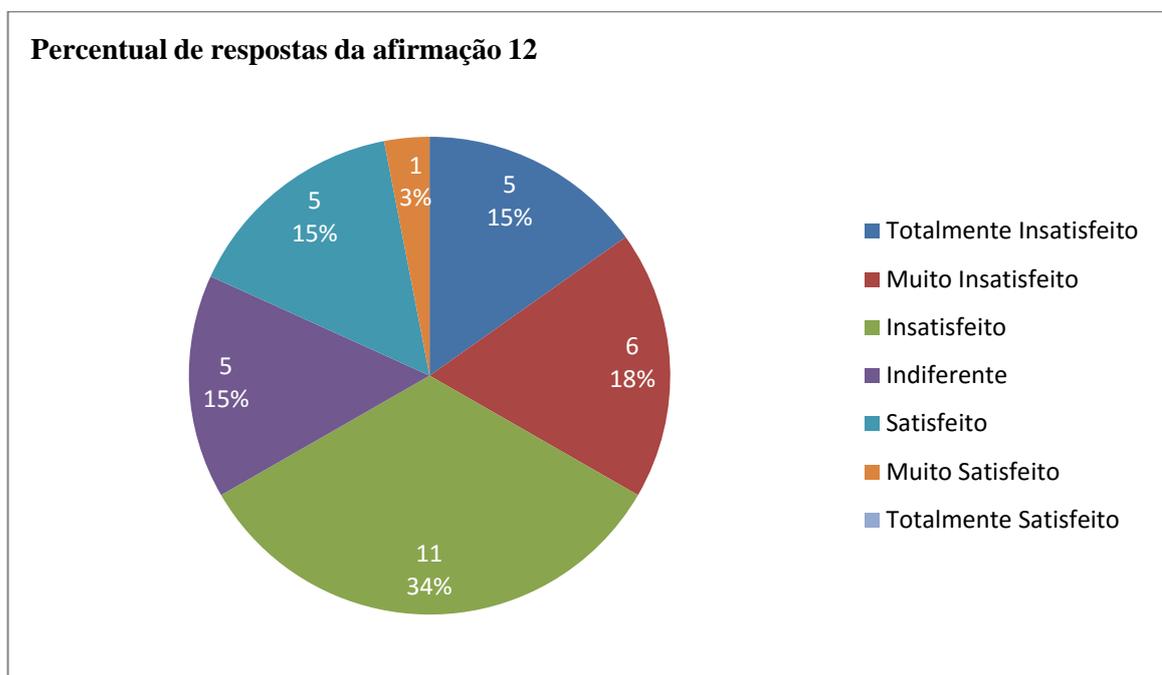
Tabela 12: Média e Desvio Padrão da afirmação 12.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
12- Com o meu salário comparado ao custo de vida.	3,06	1,39

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a percentagem de respostas da afirmação 12.

Gráfico 19: Percentual de respostas da afirmação 12.



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Os resultados obtidos na afirmação 12 mostraram uma média de 3,06 com desvio padrão de 1,39. O percentual de respostas apresentou que 67% dos respondentes se sentem insatisfeitos, muito insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos, 18% satisfeitos ou muito satisfeitos enquanto 15% afirmaram se sentirem indiferentes. Portanto, observou-se que os respondentes no que diz respeito ao salário que ganham comparados ao custo de vida estão insatisfeitos.

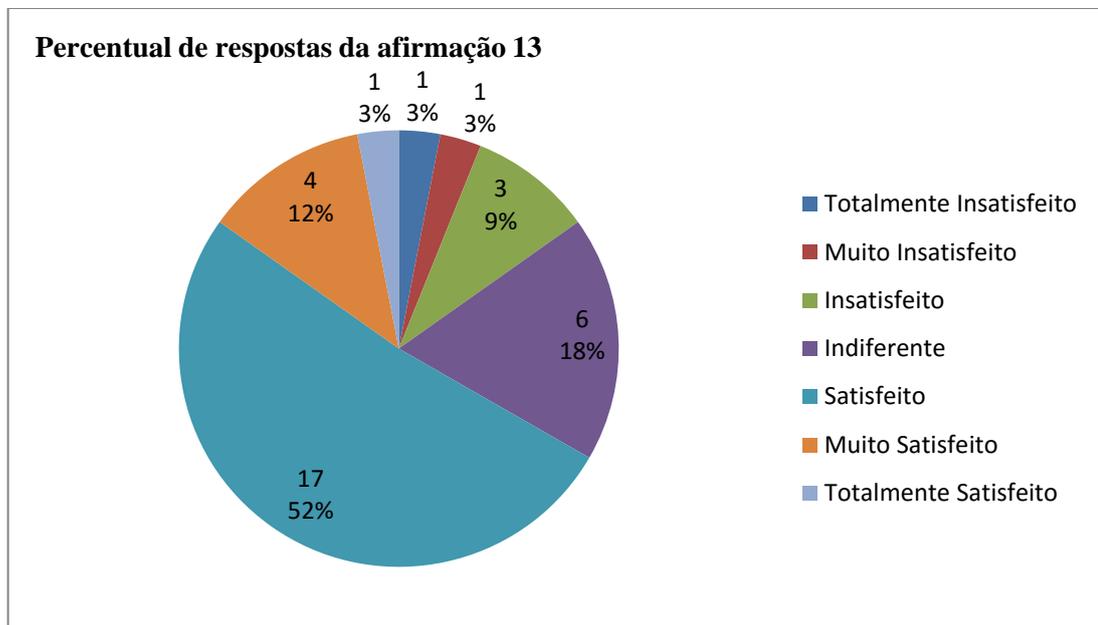
Tabela 13: Média e Desvio Padrão da afirmação 13.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
13- Com a oportunidade de realizar as atividades que faço em meu trabalho.	4,60	1,33

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a porcentagem de respostas da afirmação 13.

Gráfico 20: Percentual de respostas da afirmação 13.



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

De acordo com a tabela 13, a média foi de 4,60 com o desvio padrão de 1,33. O percentual de resposta mostrou que 67% dos respondentes afirmaram estar satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos, 18% indiferentes e 15% insatisfeitos, muito insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos. Sendo assim, foi possível concluir que os respondentes não sentem satisfação nem insatisfação em fazer o que fazem em seus trabalhos, de exercer a função ou de estar no cargo que ocupa atualmente, se sentem indiferentes em relação a isso.

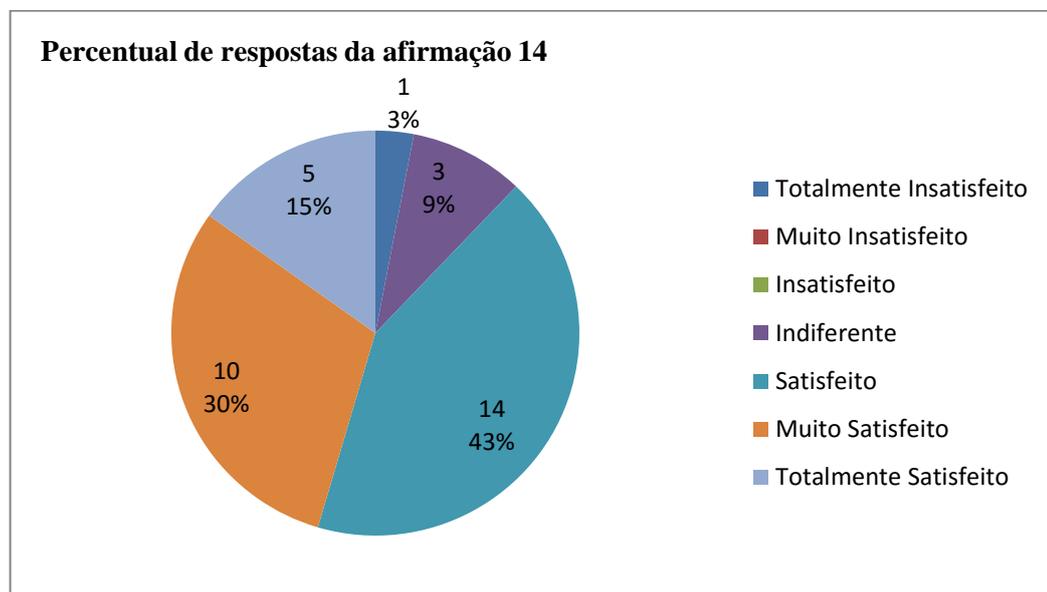
Tabela 14: Média e Desvio Padrão da afirmação 14.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
14- Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho.	5,39	1,37

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a porcentagem de respostas da afirmação 14.

Gráfico 21: Percentual de respostas da afirmação 14.



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Os Resultados apresentados na tabela 14 mostraram que a média obtida para essa afirmação foi uma das mais altas de toda a pesquisa com 5,39 e um desvio padrão de 1,37. O percentual de resposta também mostrou que a maioria absoluta dos respondentes com 88% afirmaram estar satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos, 9% indiferentes e 3% totalmente insatisfeitos. Diante disso, em relação à maneira que os respondentes mantem relações com seus colegas de trabalho, o sentimento majoritário é de satisfação.

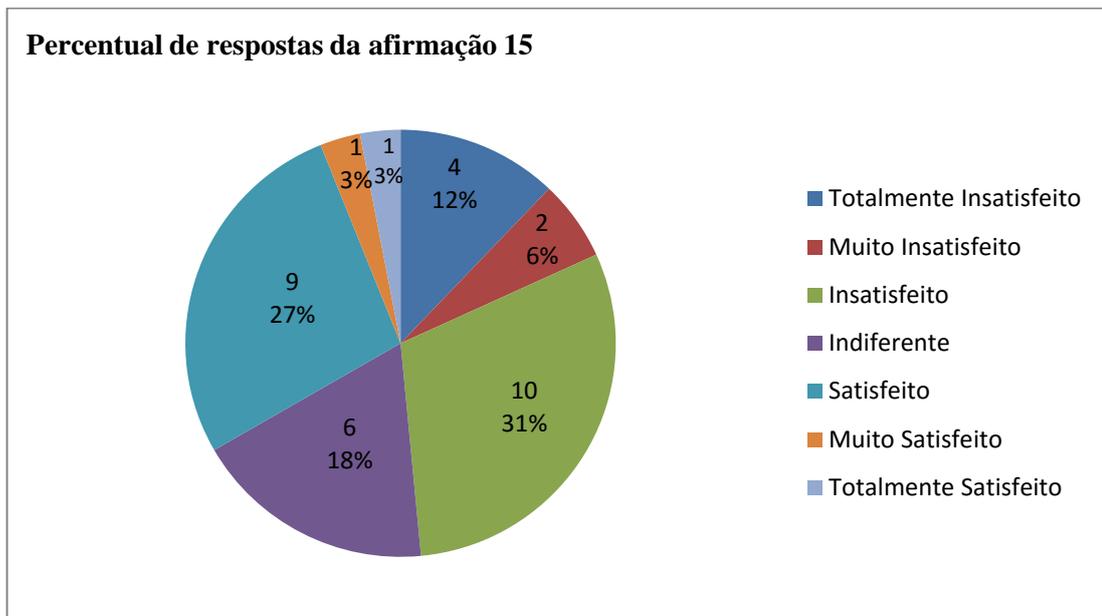
Tabela 15: Média e Desvio Padrão da afirmação 15.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
15- Com a quantia em dinheiro que recebo da empresa em que trabalho ao final de cada mês.	3,66	1,54

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a porcentagem de respostas da afirmação 15.

Gráfico 22: Percentual de respostas da afirmação 15.



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

A afirmativa em questão obteve uma média de 3,66 e desvio padrão de 1,54, como mostrado na tabela 15. Em relação ao percentual de respostas percebeu-se que 49% dos respondentes se sentem insatisfeitos, muito insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos, 33% satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos e 18% afirmaram se sentir indiferentes. Portanto pode-se dizer que em relação à quantia recebida pela empresa no final do mês os respondentes apresentaram um sentimento de insatisfação.

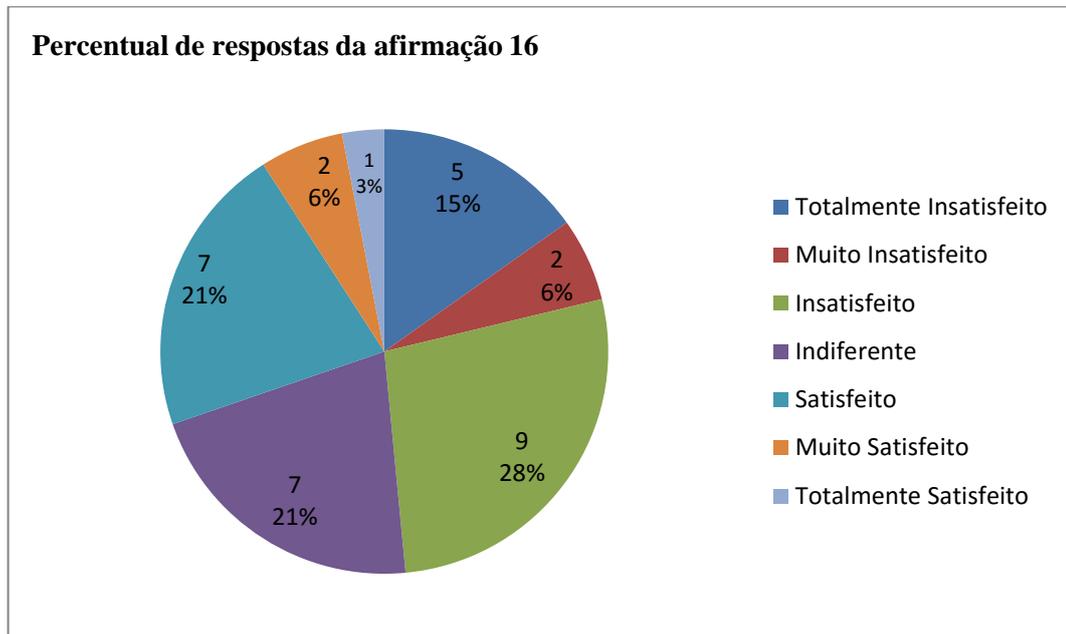
Tabela 16: Média e Desvio Padrão da afirmação 16.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
16- Com as oportunidades de ser promovido pela empresa.	3,57	1,61

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a porcentagem de respostas da afirmação 16.

Gráfico 23: Percentual de respostas da afirmação 16.



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

De acordo com a tabela 16 percebeu-se um média bem baixa de 3,57 com o desvio padrão de 1,61. O percentual de respostas mostrou que 49% dos respondentes se sentem insatisfeitos, muito insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos, 30% satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos enquanto 21% afirmaram se sentir indiferentes. Portanto, percebe-se que existe um sentimento de insatisfação quando se trata das oportunidades de promoção recebidas pelos respondentes.

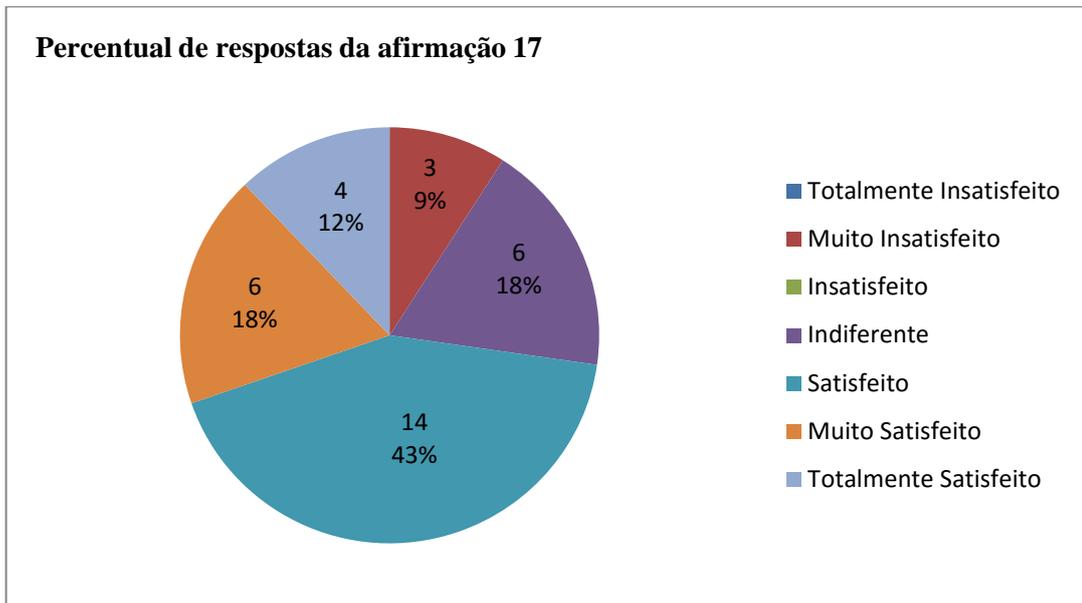
Tabela 17: Média e Desvio Padrão da afirmação 17.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
17- Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.	4,96	1,38

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a porcentagem de respostas da afirmação 17.

Gráfico 24: Percentual de respostas da afirmação 17.



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

A média obtida na afirmação foi de 4,96 com o desvio padrão de 1,38. O percentual de respostas mostrou que 73% dos respondentes se sentem satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos, 18% indiferentes e 9% muito insatisfeitos. Sendo assim, foi notório que o sentimento que prevaleceu em relação quantidade de amigos que os respondentes têm em seus trabalhos é de satisfação.

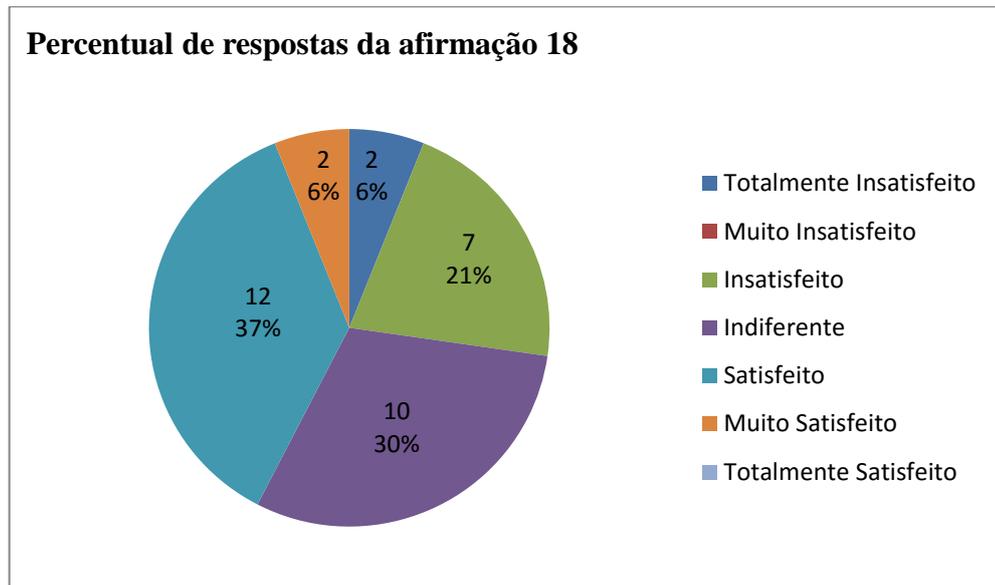
Tabela 18: Média e Desvio Padrão da afirmação 18.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
18- Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.	4,09	1,27

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a porcentagem de respostas da afirmação 18.

Gráfico 25: Percentual de respostas da afirmação 18.



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

De acordo com a tabela 18, a média foi de 4,09 com o desvio padrão de 1,27. O percentual das respostas mostrou que 43% se sentem satisfeitos, 30% indiferentes e 27% insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos. Sendo assim, concluiu-se que em relação às preocupações exigidas no trabalho, os respondentes estão indiferentes, portanto, nem satisfeitos, nem insatisfeitos.

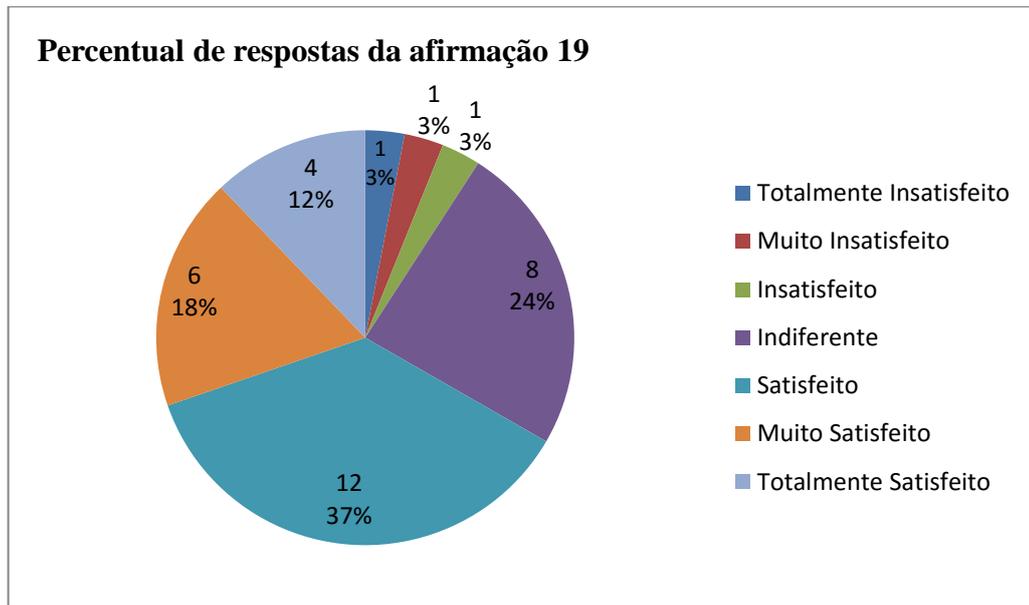
Tabela 19: Média e Desvio Padrão da afirmação 19.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
19- Com minha relação com meu chefe.	4,90	1,35

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a porcentagem de respostas da afirmação 19.

Gráfico 26: Percentual de respostas da afirmação 19.



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Como mostrado na tabela 19, a média da afirmação acima foi de 4,90 com desvio padrão de 1,35. Em relação ao percentual de respostas, 67% dos respondentes afirmaram que se sentem satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos, 24% indiferentes e 9% insatisfeitos, muito insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos. Sendo assim, percebeu-se que o sentimento em relação ao entendimento que ocorre entre subordinados e superiores por parte dos respondentes é de indiferença.

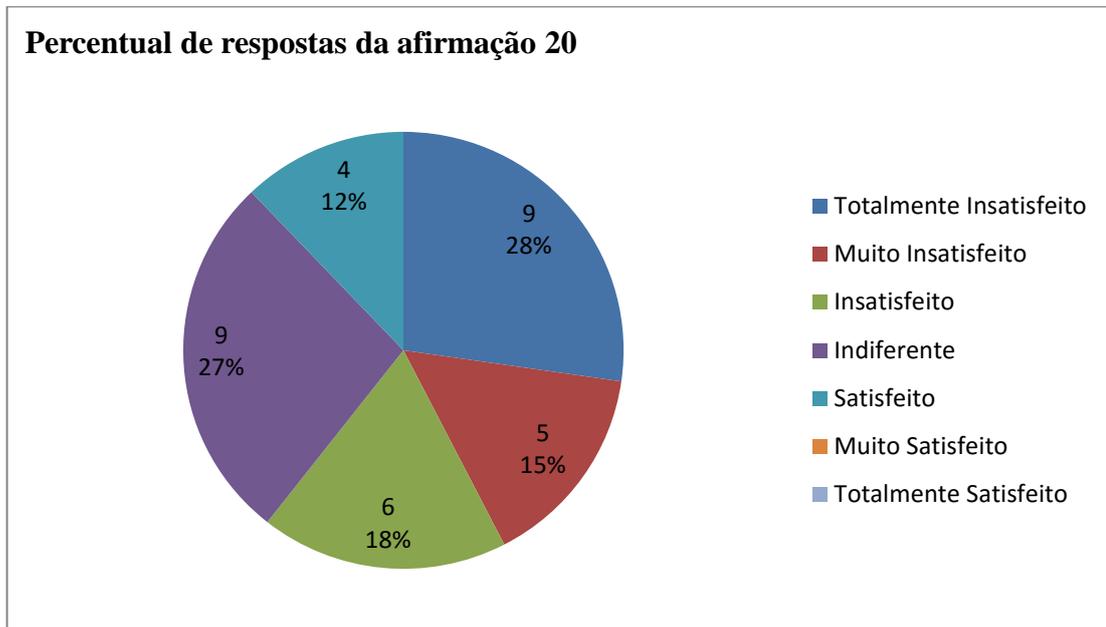
Tabela 20: Média e Desvio Padrão da afirmação 20.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
20- Com o tempo que tenho que esperar para receber uma promoção na empresa em que trabalho.	2,81	1,43

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a porcentagem de respostas da afirmação 20.

Gráfico 27: Percentual de respostas da afirmação 20.



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

O resultado da média da afirmação 20 foi a menor dentre todas as afirmações da pesquisa com 2,81, desvio padrão de 1,43 e percentuais de respostas que apresentaram que 61% dos respondentes se sentem insatisfeitos, muito insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos, 27% indiferentes e apenas 12% afirmam se sentirem satisfeitos. Diante disso, ficou explícito que por parte das organizações onde os respondentes trabalham, não ocorre promoções dos colaboradores constantemente o que gera uma insatisfação elevada, pois os colaboradores sentem que não existem oportunidades para crescer dentro da empresa.

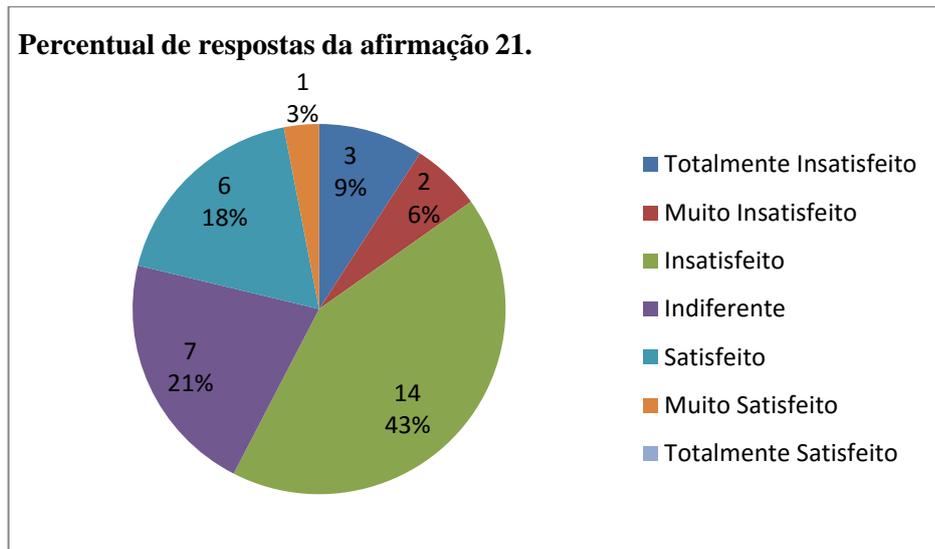
Tabela 21: Média e Desvio Padrão da afirmação 21.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
21- Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.	3,42	1,27

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a porcentagem de respostas da afirmação 21.

Gráfico 28: Percentual de respostas da afirmação 21.



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora

A média obtida para essa afirmação foi de 3,42 com desvio padrão de 1,27. O percentual de respostas mostrou que a maioria dos respondentes com 58% afirmaram se sentirem insatisfeitos, muito insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos, 21 % Indiferentes e 21% satisfeitos ou muito satisfeitos. Diante dos resultados apresentados, pode-se dizer que os respondentes estão insatisfeitos, pois não se sentem valorizados onde trabalham, ou seja, não há recompensa adequada e justa quando comparado ao salário recebido com os esforços exercidos para a realização das atividades.

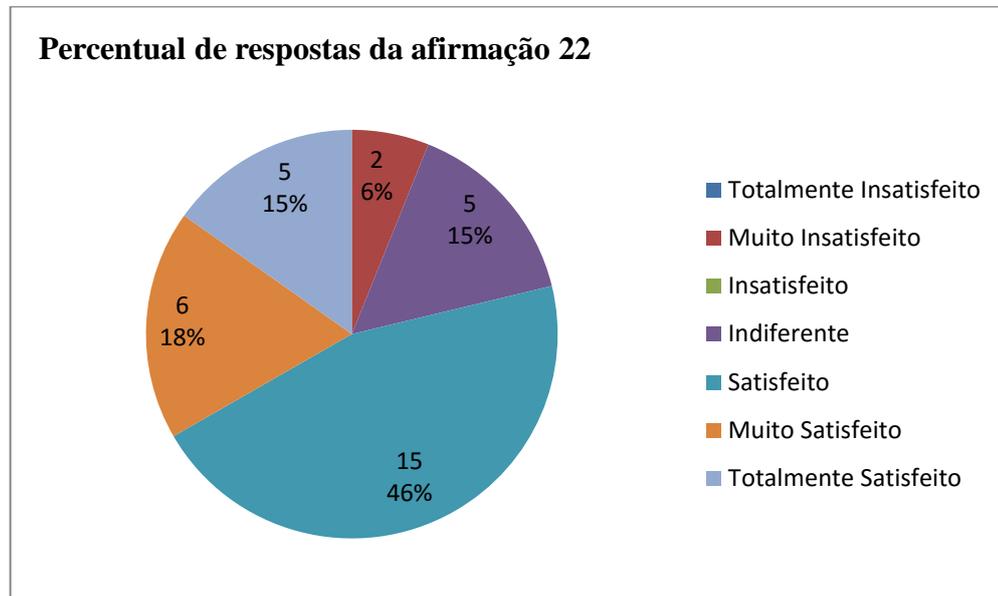
Tabela 22: Média e Desvio Padrão da afirmação 22.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
22- Com a maneira como meu chefe me trata.	5,15	1,32

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a porcentagem de respostas da afirmação 22.

Gráfico 29: Percentual de respostas da afirmação 22.



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

A tabela 22 revelou que a média foi de 5,15 com desvio padrão de 1,32 para a afirmativa 22. O percentual de respostas mostrou que a grande maioria dos respondentes com 79% se sentem satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos, 15% indiferentes e apenas 6% se dizem muito insatisfeitos. Portanto, concluiu-se que os respondentes estão satisfeitos em relação ao tratamento que recebem de seus chefes, demonstrando que existe uma relação de respeito entre ambas as partes.

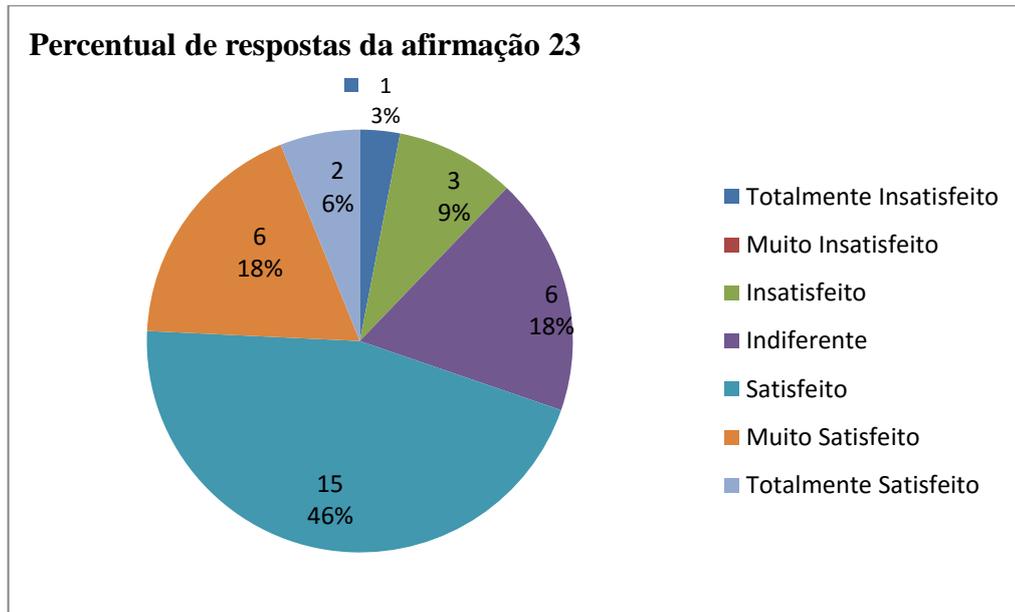
Tabela 23: Média e Desvio Padrão da afirmação 23.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
23- Com a variedade de tarefas que realizo.	4,81	1,24

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a porcentagem de respostas da afirmação 23.

Gráfico 30: Percentual de respostas da afirmação 23.



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora. (2021).

A afirmação 23 apresentou uma média de 4,81 e desvio padrão de 1,24. Em relação ao percentual de respostas, 70% dos respondentes mostraram-se satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos, 18% indiferentes e 12% insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos. Sendo assim, baseado no resultado da média, pode-se concluir que os respondentes estão indiferentes, nem satisfeitos, nem insatisfeitos no que diz respeito à variedade das atividades que realizam em seus respectivos trabalhos.

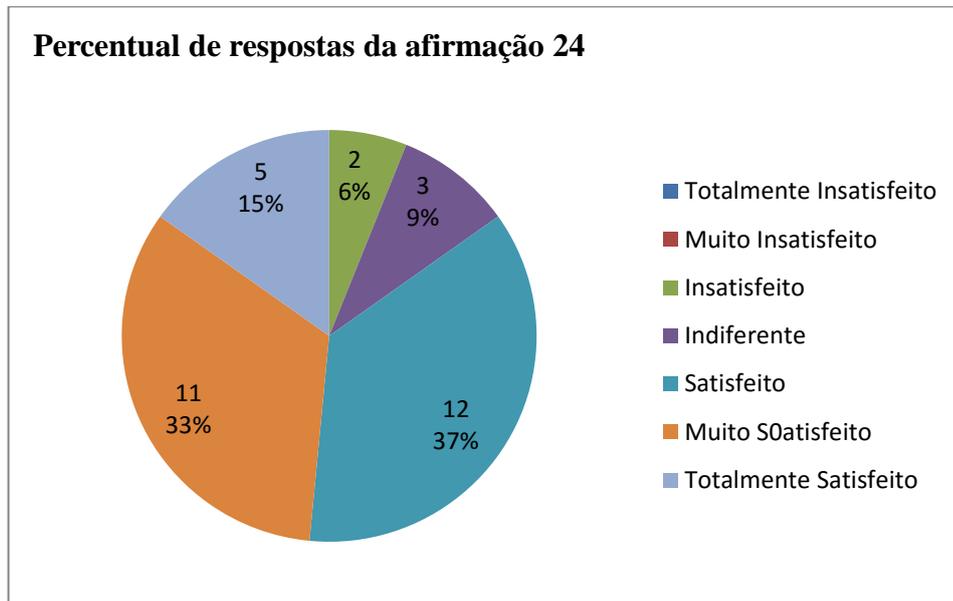
Tabela 24: Média e Desvio Padrão da afirmação 24.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
24- Com a confiança que possuo em relação aos meus colegas de trabalho.	5,42	1,07

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a porcentagem de respostas da afirmação 24.

Gráfico 31: Percentual de respostas da afirmação 24.



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Com uma das maiores médias entre todas as afirmações, com 5,42 e desvio padrão de 1,07, mostrou-se também no percentual de respostas, a maioria absoluta com 85% os respondentes afirmaram estar satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos, enquanto 9% se mostraram indiferentes e 6% insatisfeito, conclui-se que os respondentes estão satisfeitos com a confiança que possuem em relação a seus colegas de trabalho.

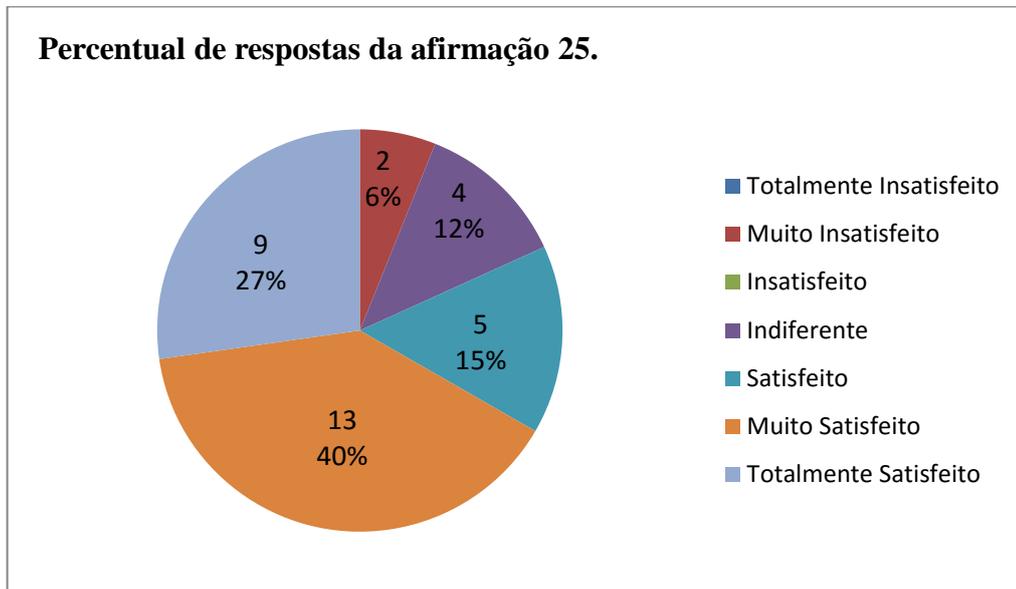
Tabela 25: Média e Desvio Padrão da afirmação 25.

Afirmação	Média	Desvio Padrão
25- Com a capacidade profissional do meu chefe.	5,63	1,35

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Logo abaixo, se encontra o gráfico que representa a porcentagem de respostas da afirmação 25.

Gráfico 32: Percentual de respostas da afirmativa 25.



Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

De acordo com a tabela 25, a média da última afirmação do questionário, foi a que obteve a maior média entre todas com 5,63 e o desvio padrão de 1,35. O percentual de respostas mostrou que 82% dos respondentes se sentem satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos, 12% indiferentes e apenas 6% muito insatisfeitos. Portanto, é plausível afirmar que os respondentes em sua maioria se sentem satisfeitos e confiam plenamente na capacidade profissional de seus superiores.

5.1.4 Score Médio de cada dimensão

A seguir, se encontram os scores médios de cada dimensão.

Tabela 26: Score médio da dimensão satisfação com os colegas

Satisfação com os colegas	Média
1- Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.	5,12
6- Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.	5,42
14- Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho.	5,39
17- Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.	4,96
24- Com a confiança que possuo em relação aos meus colegas de trabalho.	5,42
Score Médio da Dimensão	5,26

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Concluiu-se que em relação à dimensão de satisfação com os colegas, os respondentes no geral têm uma excelente relação com seus companheiros de trabalho, o que impacta positivamente no clima organizacional, o tornando harmonioso e saudável.

Tabela 27: Score médio da dimensão Satisfação com o Salário.

Satisfação com o Salário	Média
5- Com o salário que ganho comparado ao quanto eu trabalho.	4
8- Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.	3,33
12- Com o meu salário comparado ao custo de vida.	3,06
15- Com a quantia em dinheiro que recebo da empresa em que trabalho ao final de cada mês.	3,63
21- Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.	3,42
Score Médio da Dimensão	3,48

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Com relação à dimensão de satisfação com o trabalho, concluiu-se que os respondentes se sentem pouco valorizados no trabalho, que o empenho colocado nas

atividades organizacionais não é suficiente para uma recompensa justa por parte das empresas em que trabalham, causando nitidamente o sentimento de insatisfação.

Tabela 28: Score médio da dimensão Satisfação com a Chefia

Satisfação com a Chefia	Média
2- Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.	5,15
9- Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho.	4,45
19- Com minha relação com meu chefe.	4,90
22- Com a maneira como meu chefe me trata.	5,15
25- Com a capacidade profissional do meu chefe.	5,63
Score Médio da Dimensão	5,05

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Concluiu-se que em relação à dimensão satisfação com a chefia, os respondentes estão satisfeitos.

Tabela 29: Score médio da dimensão da Satisfação com a natureza do trabalho

Satisfação com a natureza do trabalho	Média
7- Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.	4,9
11- Com a capacidade de sentir entusiasmo com meu trabalho.	4,30
13- Com a oportunidade de realizar as atividades que faço em meu trabalho.	4,60
18- Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.	4,09
23- Com a variedade de tarefas que realizo.	4,81
Score médio da Dimensão	4,54

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Diante dos resultados da dimensão que apresenta aspectos sobre a natureza de trabalho, os respondentes ao realizarem suas atividades no ambiente laboral, não sentem nem satisfação, tampouco insatisfação, o sentimento geral é de indiferença, o que mostra que não existe nenhum tipo de inovação, nem estratégias por parte das organizações para que os respondentes se sintam satisfeitos realizando as atividades no dia a dia do trabalho.

Tabela 30: Score médio da dimensão Satisfação com as promoções.

Satisfação com as Promoções	Média
3-Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.	3,42
4- Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.	3,81
10- Com a maneira como a organização que faço parte realiza promoções para os colaboradores.	3,42
16- Com as oportunidades de ser promovido pela empresa.	3,57
20- Com o tempo que tenho que esperar para receber uma promoção na empresa em que trabalho.	2,81
Score Médio da Dimensão	3,40

Fonte: Pesquisa Realizada pela autora (2021).

Com os resultados apresentados na dimensão sobre as promoções, concluiu-se que existe um nível de insatisfação muito grande por parte dos respondentes, não existe expectativa de conseguir desenvolver suas carreiras atualmente dentro das organizações em que trabalham, pois as mesmas não disponibilizam comumente políticas de plano de carreira para seus colaboradores.

6 CONCLUSÕES

Esse capítulo apresenta as conclusões, implicações acadêmicas, implicações gerenciais da pesquisa realizada, as limitações e as sugestões de pesquisas futuras.

6.1 IMPLICAÇÕES ACADÊMICAS

É sabido que os colaboradores quando satisfeitos apresentam um melhor desempenho e geram resultados positivos para as organizações. Empresas que investem em seu capital humano, priorizando seu bem estar físico e mental conseguem funcionários comprometidos e motivados, além de um clima organizacional equilibrado. Por outro lado, aquelas organizações que não optam por trabalhar estrategicamente com seu público interno, obtém grande número de rotatividade e absenteísmo, além de ficar pra trás em um mundo organizacional bastante competitivo.

A satisfação no trabalho é importante não somente nas grandes organizações, mas também nos pequenos negócios, independente de quantidade de colaboradores. Possuir um quadro de funcionários satisfeitos acarreta em bons resultados para as empresas e em benefícios tanto na vida profissional quanto ao bem estar e valorização pessoal para os colaboradores. Portanto:

Cabe às empresas criar o espaço, estimular o desenvolvimento e oferecer o suporte e as condições para uma relação de alavancagem mútua das expectativas e necessidade. A empresa não conseguirá fazê-lo sem estar em contínua interação com as pessoas e, ao fazê-lo, conseguirá alavancar sua competitividade através das pessoas. (DUTRA, 2002, p.48).

Ao realizar essa pesquisa foi possível identificar que a parte salarial, como diversos autores já haviam afirmado e que os fatores higiênicos de Herzberg, relacionados ao ambiente e que criam as condições básicas e necessárias para que o indivíduo possa desenvolver suas atividades, ainda são os principais fatores que geram insatisfação entre os colaboradores. Foi possível perceber também que existe um grau de indiferença bem considerável no que abrange a natureza do trabalho dos respondentes. Em contrapartida, destacam-se os resultados bastante positivos no que se refere ao relacionamento entre colegas de trabalho e superiores, o sentimento de confiança e amizade entre os colaboradores obtiveram um destaque maior os resultados, além da confiança na capacidade profissional dos superiores, e no prazer em que o

público estudado tem em manter boas relações interpessoais. Notou-se ainda que o fato dos alunos trabalharem e estudarem ao mesmo tempo interferiu de alguma maneira na conclusão do curso.

6.2 IMPLICAÇÕES GERENCIAIS

Perante os resultados e informações obtidas com o presente estudo, se faz necessário levantar algumas possibilidades de recomendações gerenciais ao público alvo deste estudo com relação à satisfação no trabalho.

Aplicar estratégias direcionadas aos colaboradores virou uma das principais vantagens competitivas no mercado organizacional, uma boa comunicação interna é essencial para alcançar a satisfação dos colaboradores. Portanto, utilizar pesquisas de clima organizacional trará as empresas e aos funcionários a oportunidade de identificar e expressar os possíveis fatores que estão causando algum tipo de insatisfação no colaborador.

Investir em políticas de recompensas caso a organização não esteja em situação financeira favorável para realizar um ajuste considerável nos salários dos colaboradores, como financiar um curso de especialização, dar oportunidades através de atividades que acrescentem para seu desenvolvimento profissional, como aprender novos idiomas através de cursos e conseguir qualificações importantes para o mercado, ofertar capacidade de crescimento dentro da empresa ao realizar treinamentos, seleção interna para que os funcionários tenham a oportunidade de trabalhar em outros setores, com o intuito de assumir novas responsabilidades e desafios dentro da empresa, além conseguir fazer com que os colaboradores tenham prazer em realizar suas atividades no ambiente de trabalho.

Promovê-los de maneira justa e que possa transmitir esperança quanto ao seu futuro na organização e por fim oferecer ainda um ambiente adequado no que diz respeito à estrutura física das empresas para que o colaborador possa exercer suas atividades de maneira confortável e prazerosa, além de prestar suporte psicológico aos seus colaboradores.

6.3 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

- a) Devido à pandemia que estamos vivendo atualmente, não foi possível estar presente na universidade e fazer a aplicação dos questionários, sendo assim, a aplicação ocorreu de forma online e nem todo mundo se dispôs a responder, tendo que estar sempre reforçando nas redes e aplicativos de mensagens, isso gerou um atraso e uma quantidade não muito grande da amostra populacional na coleta dos dados.

- b) A falta de literatura recente sobre o tema.

6.4 SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

Diante das informações adquiridas durante o estudo, surgiram novas oportunidades para pesquisas futuras:

- a) Avaliar o nível de satisfação no trabalho de alunos concluintes de outros cursos do Campus do Agreste.
- b) Analisar se existe influência da satisfação ou insatisfação do trabalho nos resultados acadêmicos.

REFERÊNCIAS

- AMORMINO, Alberto. **Qualidade de vida no trabalho dos operadores de telemarketing em call center**: um estudo de caso em um laboratório de análises clínicas Dissertação. Orientador: Prof. Lúcio Flávio Renault de Moraes, PhD. Fundação Pedro Leopoldo. 2011. Disponível em: https://www.fpl.edu.br/2018/media/pdfs/mestrado/dissertacoes_2011/dissertacao_salvador_alberto_amormino_2011.pdf Acesso em: 28 de Jul. 2021.
- BEKIN, Saul Faingaus. **Endomarketing**: Como praticá-lo com sucesso. São Paulo, Pearson Prentice Hall, 2004.
- BERGAMINI, C. W. **Motivação nas Organizações**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- BRUM. Analisa de Medeiros. **Respirando Endomarketing**. Porto Alegre: Editora L&PM, 2003.
- CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE (CAA). Centro Acadêmico do Agreste. 2020. Disponível em: <https://www.ufpe.br/caa/sobre-o-cao> Acesso em: 28 de Jul. 2021.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento Organizacional**: a Dinâmica do Sucesso das Organizações. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- CHIAVENATO, Idalberto, **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3 ed. Rio Janeiro: Elsevier, 2010.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações- 4. ed. -- Barueri, SP : Manole, 2014.
- CHIAVENATO. Idalberto. **Recursos humanos**: o capital humano das organizações - 8.ed. - Rio de Janeiro. Elsevier, 2009.
- CORREIA, E.T.F.S.; CHRISTENSEN, M.; VASCONCELOS, P.H.; AHRENS, R.B. **Motivação para o trabalho**: as percepções dos trabalhadores de uma instituição bancária à luz da teoria dos dois fatores de Herzberg. Brazilian Journal of Development, Curitiba, v.4, n.3, Edição Especial, p.733-749, jun.2018.
- DUTRA, J. S. **Gestão de pessoas: modelos, processos, tendência e perspectiva**. São Paulo: Atlas, 2002.
- FERREIRA, A. S. **Atitudes e Satisfação dos Funcionários no Trabalho**: Análise em uma empresa pública do poder executivo. Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Administração de Empresas, Orientador: Dr. Felipe Burle dos

Anjos. Centro Universitário de Brasília –UniCEUB, Brasília, 2017. Disponível em: <<https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/235/11396>> Acesso em 08 de Ago de 2021.

FREITAS, Sabrina Fávero. **Universitários Ingressantes Trabalhadores e Não Trabalhadores: um grupo homogêneo ou heterogêneo.** 2014. 65 f. Trabalho de conclusão de curso. Orientadora. Profa. Dra. Soely A. J. Polydoro. Faculdade de Educação da Universidade Estadual de Campinas. Campinas, 2014. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=000943948&opt=1>> Acesso em 08 de Ago de 2021.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa.**- 4. ed. - São Paulo. Atlas, 2002

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2008

Klein, L. L., Pereira, B. A. D., & Lemos, R. B. (2019). **Qualidade de vida no trabalho:** Parâmetros e avaliação no serviço público. Revista de Administração Mackenzie, 20(3). doi:10.1590/1678-6971/eRAMG190134

KNAPIK. Janet. **Gestão de Pessoas e Talento.** 3 ed. Curitiba- PR. IBPEX. 2012.

LAKATOS, E. MA; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica.** 5ª Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LEITE, Mônica Celeste da Silva Barros. **Satisfação no trabalho:** determinantes organizacionais e pessoais mais relevantes. 2013. Dissertação (Mestrado em Administração) – Instituto Superior de Línguas e Administração, 2013.

LIMA, S.C.M.G; MELO, J.A.M de. **A importância do endomarketing para a comunicação interna.** R. Gest. Industr., Ponta Grossa, v. 13, n. 4, p. 122-138, out./dez. 2017. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. XIX Congresso de Ciências da Comunicação.

LOPES, A. **O benefício do endomarketing como Ferramenta de Gestão de Pessoas.** RH Portal. 2015. Disponível em: <<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/o-beneficio-do-endomarketing-como-ferramenta-de-gesto-de-pessoas>> Acesso em: 09 de jun. 2021.

LUZ, Ricardo. **Gestão do Clima Organizacional.** Rio de Janeiro. Qualitymark, 2003.

Marqueze EC, Moreno CRC. **Satisfação no trabalho:** uma breve revisão. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional. 30 (112):69-79. 2005

MAXIMILIANO. A.C.A. **Introdução a Administração.** 5.ed. São Paulo. Atlas. 2000.

MOTA, M. M. **Motivação no ambiente organizacional.** Itajaí, out. 2008. Disponível em: <<http://www.rh.com.br/Portal/Motivacao/Artigo/5199/motivacao-noambiente-organizacional.html>>. Acesso em: 09 de jun. 2021.

MÜTZENBERG, L.A. **Guia do Aluno.** Instituto de Física, UFRGS, 2006.

PASCHOAL, T., TAMAYO, Á. **Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho.** Avaliação Psicológica.v.7, n. 1, p. 11-22, 2008.

PESSOA. M.P.M.T. **A Relação trabalho e estudo entre universitários do centro de formação de professores/UFCEG.** Monografia. Orientadora: prof^a. Dra. Elzanir dos Santos. 39 pgs. UFCEG. Cajazeiras, PB. 2014. Disponível em:
<http://dspace.sti.ufcg.edu.br:8080/xmlui/handle/riufcg/6194> Acesso em 10 de Ago. 2021.

REGO, Francisco Gaudêncio Torquato do, 1945-R267c. **Comunicação empresarial/comunicação institucional:** conceitos, estratégias, sistemas, estrutura, planejamento e técnicas. São Paulo.1986. (Novas buscas em comunicação; v.11).

RIZZATI, Gerson. **Categorias de análise de clima organizacional em universidades federais brasileiras.** Tese (doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Florianópolis, 2002. Disponível em:
<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/84206/186334.pdf?sequence=>
 Acesso em 10 de Ago. 2021.

ROBBINS. Stephen. P. **Comportamento Organizacional.** 11 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

RUEDA, F. J. M. **Escala da Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (Escala-QVT).** Manual técnico não publicado. Universidade São Francisco, 2013.

SEBRAE. **Clima Organizacional:** A importância de um bom clima organizacional na empresa. 2017. Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/bis/a-importancia-do-bom-clima-organizacional-na-empresa.73fe9bda15617410VgnVCM2000003c74010aRCRD>>

SEVERINO.A.J. **METODOLOGIA DO TRABALHO CIENTÍFICO.** 23.ed.rev. e atual. São Paulo. Cortez. 2007.

SIBHOKO, O.; BAYAT, M. S. **An investigation into employee job satisfaction and its impact on organizational effectiveness with special reference to the buffalo city college.** Management Studies and Economic Systems, v. 4, n. 1, p. 71-78, 2019.

SIQUEIRA, VTA, KURCGANT, P. **Satisfação no trabalho:** indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. Dissertação. Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, 2010.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE JÚNIOR, S. **Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização.** In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (Orgs.). Psicologia, organizações e trabalho no Brasil. Porto Alegre: Artmed, 2004.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAN, V. A. R. Bases Teóricas de Bem-Estar Subjetivo, Bem-Estar Psicológico e Bem-Estar no Trabalho. *Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v. 24 n. 2. Pp.201-209. São Paulo, Set. 2008.

SIQUEIRA, M. M. M. (org). **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas Organizações**. Saraiva. 4. Ed. 2012.

TORQUATO, Gaudêncio. **Comunicação nas organizações: empresas privadas, instituições e setor público**. Summus, São Paulo, 2015.

WAGNER, J. A.; HOLLENBECK, J. R. **Comportamento Organizacional: criando vantagem competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2006.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 16. Ed, São Paulo: Atlas, 2016.

YUCEL, I. **Examining the Relationship among Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention: An Empirical Study**. *International Journal of Business Management*, v.7, n.20, p. 44-57, 2012.

ZANELLI, J.C; ANDRADE J.E.B; BASTOS, A.V.B. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil** [recurso eletrônico] / Organizadores,— 2. ed. – Dados eletrônicos. Porto Alegre: Artmed, 2014.