



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciências da Informação e Documentação

VANDERLÉA ROQUE CASSIANO MARTINS

**ANÁLISE DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO: estudo de caso  
entre os funcionários da CoPP – Coordenadoria de Proteção ao  
Patrimônio da Universidade de Brasília.**

Brasília – DF

Julho / 2010

Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciências da Informação e Documentação

**ANÁLISE DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO: estudo de caso  
entre os funcionários da CoPP – Coordenadoria de Proteção ao  
Patrimônio da Universidade de Brasília.**

Monografia apresentado ao Departamento de Administração, da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação (FACE), da Universidade de Brasília, como requisito parcial à obtenção do grau de Especialista em Gestão Universitária.

Professor Orientador: Dr. Francisco A. Coelho.  
Júnior.

Brasília – DF

Julho / 2010

Martins, Vanderléa Roque Cassiano Martins.

ANÁLISE DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO: estudo de caso entre os funcionários da CoPP – Coordenadoria de Proteção ao Patrimônio da Universidade de Brasília / Vanderléa Roque Cassiano. – Brasília, 2010.

51 f. : il.

Monografia (especialização) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração, 2010.

Orientador: Prof. Dr. Francisco A. Coelho Júnior, Departamento de Administração.

1. Satisfação. 2. Insatisfação. 3. Trabalho. I. Título: subtítulo

Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciências da Informação e Documentação

**ANÁLISE DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO: estudo de caso entre os funcionários da CoPP – Coordenadoria de Proteção ao Patrimônio da Universidade de Brasília.**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em Gestão Universitária da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade (FACE) da Universidade de Brasília da aluna:

**Vanderléa Roque Cassiano Martins**

Dr, Francisco Antônio Coelho Júnior.  
Professor-Orientador

Brasília, 12 de julho de 2010

À minha mãe, que sempre me apoiou e que, de onde estiver, estará torcendo por mim.  
Aos meus filhos, eles são os grandes responsáveis pela minha formação.

Agradeço a Deus, autor de todas as minhas conquistas, me capacitando e me fortalecendo nos momentos difíceis.

Ao meu marido Lecy, por acreditar no meu potencial e no seu apoio incondicional.

Aos meus filhos Jorge Henrique, Guilherme e Pedro Lucas pela minha falta de tempo.

Ao chefe do Departamento de Administração Prof. Eduardo Raupp pelo incentivo de fazer o curso Gestão Universitária.

Ao professor Francisco, meu orientador pela paciência e compreensão.

## RESUMO

Esta Monografia foi elaborada para atender a um dos requisitos à obtenção do grau de especialista em Gestão Universitária. Trata-se de um trabalho de pesquisa que envolveu 51 servidores, com o objetivo identificar, empiricamente, o grau de satisfação dos servidores da CoPP (Coordenadoria de Proteção ao Patrimônio da UnB), com base nos conceitos sobre satisfação no trabalho, extraído da literatura e a utilização de uma abordagem quantitativa, com a aplicação da EST – Escala de Satisfação no Trabalho. Foram realizadas análises dos dados obtidos das respostas dos participantes utilizando o SPSS 17.0. Os resultados encontrados na pesquisa reforçaram os relatos da literatura, que afirmam que satisfação é um fenômeno variável e que os níveis de satisfação do indivíduo podem variar em função dos diferentes aspectos. Os resultados apontaram que apenas uma das cinco dimensões avaliadas ; “colegas de trabalho”, atingiu o nível de satisfação entre os servidores, entretanto três (chefia, salário e natureza de trabalho) das dimensões foram demonstrados indiferença e no quesito “promoções” recebeu a média mais baixa, sinalizando que a instituição pode investir mais nesse quesito da política de desenvolvimento de pessoal.

Palavras-chave: 1. Satisfação

2. Insatisfação

3. Trabalho

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Característica da amostra.....	23
Tabela 2: Resultados descritivos da Escala de Satisfação no Trabalho. ....	25
Tabela 3: Resultados descritivos de dimensões da Satisfação com o Trabalho.....	28
Tabela 4 – Análise de frequência quanto ao espírito de colaboração dos colegas de trabalho. ....	29
Tabela 5 – Análise de frequência quanto ao modo como o meu chefe organiza o trabalho do meu setor.....	30
Tabela 6 – Análise de frequência quanto ao número de vezes que já fui promovido na instituição.....	30
Tabela 7 – Análise de frequência quanto as garantias que a instituição oferece a quem é promovido.....	30
Tabela 8 – Análise de frequência quanto ao meu salário comparado com o quanto eu trabalho. ....	31
Tabela 9 - Análise de frequência quanto ao tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.....	31
Tabela 10 – Análise de frequência quanto ao grau de interesse que minhas tarefas me despertam.....	31
Tabela 11 – Análise de frequência quanto ao meu salário comparado com a minha capacidade profissional.....	32
Tabela 12 – Análise de frequência quanto ao interesse de meu chefe pelo meu trabalho.....	32
Tabela 13 – Análise de frequência quanto a maneira como a instituição realiza promoções de seu pessoal.....	33
Tabela 14 – Análise de frequência quanto à capacidade de meu trabalho me absorver.....	33
Tabela 15 – Análise de frequência quanto ao salário comparado ao custo de vida.....	33
Tabela 16 – Análise de frequência quanto à oportunidade de fazer o tipo de trabalho que eu faço.....	34
Tabela 17 – Análise de frequência quanto à maneira como me relaciono com meus colegas de trabalho.....	34
Tabela 18 – Análise de frequência quanto a quantia em dinheiro que recebo ao final de cada mês.....	35
Tabela 19 – Análise de frequência quanto a oportunidades de ser promovido ou ter ascensão nesta instituição.....	35



Tabela 20 - Análise de freqüência quanto a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.....	36
Tabela 21 - Análise de freqüência quanto as preocupações exigidas pelo meu trabalho.....	36
Tabela 22 - Análise de freqüência quanto ao entendimento entre mim e meu chefe.....	36
Tabela 23 - Análise de freqüência quanto ao tempo que eu tenho de esperar por uma promoção nesta instituição.....	37
Tabela 24 - Análise de freqüência quanto ao meu salário comparado com os meus esforços no trabalho.....	37
Tabela 25 - Análise de freqüência quanto a maneira que meu chefe me trata.....	37
Tabela 26 - Análise de freqüência quanto a variedade de tarefas que realizo.....	38
Tabela 27 - Análise de freqüência quanto a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.....	38
Tabela 28 - Análise de freqüência quanto a capacidade profissional de meu chefe.....	39

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
1.1 Formulação do problema .....	13
1.2 Objetivo Geral.....	13
1.3 Objetivos Específicos.....	14
1.4 Justificativa.....	14
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	16
3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....	20
3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa.....	20
3.2 Caracterização da entidade.....	20
3.3 População e amostra.....	21
3.4 Caracterização dos instrumentos de pesquisa.....	22
3.5 Procedimentos de coleta e dados.....	23
3.6 Procedimentos de análise de dados.....	23
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	25
4.1 Procedimentos de análise de dados.....	25
4.2 Descrição da Escala de Satisfação no Trabalho.....	26
4.3 Análise dos Itens por Dimensões de Satisfação da Escala de Satisfação .....	29
4.4 Análise de Frequência .....	31
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	42
REFERÊNCIAS.....	45
APÊNDICE – Pesquisa sobre satisfação no trabalho.....	48
Sua opinião é muito importante para nosso trabalho. Por favor, não se identifique e nem deixe questões em branco.....	48
ANEXO.....	51
Variáveis.....	51

## **1INTRODUÇÃO**

A satisfação no trabalho vem sendo amplamente estudada desde 1920, por diferentes estudiosos. No decorrer da História, autores tais como Martins (1984), Brush, Mock e Pooyan (1987), Locke (1976) e Schermerhorn, Hunt e Osborn (1999) defenderam a ideia de que determinadas características presentes nas tarefas desempenhadas pelos trabalhadores são capazes de promover estados psicológicos críticos que podem determinar o maior ou menor grau de satisfação no trabalho, o que influencia tanto o trabalhador como, também, a organização.

O presente estudo objetiva verificar o grau de satisfação ou insatisfação no trabalho do servidor público em sua vivência profissional e apresentar possíveis alternativas de gestão que a administração possa utilizar para conseguir uma maior satisfação da parte de seus servidores. O contexto do estudo foi da CoPP (Coordenadoria de Proteção ao Patrimônio da UnB).

Hackman e Oldham (1976, apud VALLE, 2007) apresentaram a Teoria da Característica dos Cargos, que identifica cinco fatores centrais do cargo, cada um fazendo parte de um contínuo fundamental para a satisfação no trabalho. Estes fatores são denominados de características essenciais do cargo sendo assim apresentados: variedade de habilidades (grau em que um trabalho requer o uso de habilidades/tarefas desafiadores com variabilidade); identidade da tarefa (grau em que um trabalhador é capaz de concluir um produto inteiro ou uma unidade significativa de trabalho); significado da tarefa (grau em que a tarefa de um trabalhador tem impacto na vida dos outros, tanto na organização, quanto na comunidade em geral); autonomia (grau de independência para executar um trabalho, poder de decisão e utilização de meios para executar um trabalho); feedback (grau em que se recebe informação sobre como está se saindo no desempenho da tarefa).

Segundo esta Teoria, quando o trabalho é interessante e significativo para o indivíduo, os trabalhadores gostam de seus cargos, são altamente motivados e apresentam excelentes taxas de comparecimento ao trabalho e desempenho, detendo grande responsabilidade pelo trabalho e informações sobre como o trabalho está sendo desenvolvido. A descoberta mais significativa da Teoria das características do cargo é que a motivação pelo trabalho tem mais variáveis e componentes do que acreditavam os primeiros pesquisadores do assunto.

Para Cadamuro, John, Miranda, Inoque, Prado, Gomes e Gomes (2007), determinados requisitos das tarefas despertam nos indivíduos, um processo perceptual relacionado a estados psicológicos positivos, que serão os responsáveis pelo surgimento da satisfação no trabalho. Deste modo, a variedade de habilidades exigidas no desempenho da tarefa, a identificação do trabalhador com ela e o grau de importância dessa tarefa, no âmbito e fora da organização, favorecem o sentimento de ser importante e significativo para o seu desempenho.

Locke (1976, apud VALLE, 2007), em revisão de uma série de teorias e modelos causais que têm relação com a satisfação do trabalho, concluiu que a satisfação no trabalho é o resultado da percepção que cada indivíduo faz de seu trabalho, permitindo alcançar ou admitir o conhecimento da importância dos valores no trabalho, sendo estes valores congruentes à satisfação de suas necessidades básicas, tanto físicas quanto psicológicas. De acordo com Schermerhorn, Hunt e Osborn (1999, p. 93 apud BION, 2004), “satisfação no trabalho é o grau segundo o qual os indivíduos se sentem de modo positivo ou negativo com relação ao seu trabalho. É uma atitude, ou resposta emocional, às tarefas de trabalho, assim como às condições físicas e sociais do local de trabalho”.

Bion (2004) relata que satisfação não é o único aspecto que influencia no comportamento humano dentro das organizações mas, sem dúvida, é um dos mais importantes, pois pode afetar a produtividade da empresa, a comunicação, entre outros, a própria saúde do trabalhador. Estudos apontaram que funcionários insatisfeitos relatam mais sintomas físicos, como problemas para dormir e dores estomacais, do que seus companheiros satisfeitos (Begley e Cazajka, 1993; O’Driscoll e Beehr, 1994, apud MARTINEZ; PARAGUAY, 2003). Descobriu-se, também, a correlação entre insatisfação e emoções negativas no trabalho, como ansiedade e depressão. Assim, nota-se que o tema é de grande relevância teórica e empírica, por isso o interesse em seu estudo.

No serviço público brasileiro, apesar de suas peculiaridades, não é diferente, cumprindo um papel não menos estratégico do que nas empresas privadas. O serviço público tradicionalmente, é alvo de várias críticas da sociedade em geral, sendo visto como oneroso, de má qualidade, ineficiente e, conseqüentemente, foi atribuída a imagem de incapaz, estático e caro ao servidor público, bem como pesam sobre ele as más condições de trabalho e a burocracia.

Todas as críticas atribuídas ao servidor público atuam em conjunto para minar sua auto-estima e sua insatisfação, que somadas à estabilidade e à falta de incentivo ao mérito, contribuem

para a ineficiência do servidor, formando-se um círculo vicioso. É fundamental, assim, investigar, empiricamente as percepções de servidores públicos sobre fatores que geram sua maior ou menor satisfação com o trabalho, por isso a importância deste trabalho

### **1.1 Formulação do problema**

Diversas organizações contemporâneas, de natureza pública ou privada, têm sido constantemente desafiadas a uma transformação para a modernização, inseridas em um novo contexto produtivo. Neste cenário de transformações, a gestão precisa estar atenta a aspectos que influenciam a satisfação no trabalho, evitando assim, um desgaste, conflitos e redução de produtividade junto aos funcionários, dentre outros. Toma-se premente, assim, aplicar medidas de prevenção para melhorar o ambiente de trabalho, propiciando um maior bem-estar aos indivíduos e criando condições necessárias e possíveis para que o indivíduo possa desenvolver seus potenciais.

O trabalho ocupa um grande espaço na vida do indivíduo, ele é o meio de sustento e de suprimento das necessidades mais elevadas, como realização, crescimento e desenvolvimento de habilidades, entre outras. Rodrigues (2008, apud GARRIDO, 2009) argumenta que, por um lado, o trabalho apresenta-se como enobecedor e capaz de elevar o status propiciando ao trabalhador uma identidade, por outro lado o trabalho é muitas vezes percebido como indesejado, como se configura na sociedade atual, mostrando-se como fragmentado e sem sentido, burocratizado e rotineiro, cheio de exigências ou incompatível com a vida social e familiar.

Neste contexto, a presente monografia buscará responder à seguinte questão da pesquisa: qual a percepção de satisfação no trabalho entre os servidores da CoPP (Coordenadoria de Proteção ao Patrimônio da UnB).

### **1.2 Objetivo Geral**

Identificar, empiricamente, o grau de satisfação dos servidores da CoPP (Coordenadoria de Proteção ao Patrimônio da UnB).

### 1.3Objetivos Específicos

- Identificar a percepção dos servidores da CoPP (Coordenadoria de Proteção ao Patrimônio) com relação à natureza das tarefas realizadas.
- Verificar o grau de satisfação acerca de variáveis relativas ao ambiente e contexto de trabalho.

### 1.4Justificativa

O tema satisfação no trabalho tem sido, constantemente, abordado desde o início do século XX, devido à sua importância às organizações. Segundo Locke (1976, apud MARTINEZ; PARAGUAY, 2003), a satisfação pode afetar a saúde física e mental do trabalhador, atuando sobre inúmeras facetas do comportamento do indivíduo, desde o profissional até o social (família, amigos, organização, dentre outros). Essas doenças podem afetar o desempenho do trabalho, causando uma queda de produtividade.

È possível observar insatisfação dos servidores por meio de constantes reclamações e paralisação dos serviços públicos, reivindicando aumento de salário, redução de carga horária, melhores condições de trabalho e outros, podendo levar levando o indivíduo a reações de estresse e medo, tendo um efeito marcante sobre a saúde física e mental dos trabalhadores. De acordo com Matos (1997, p. 17 apud MORETTI - S.D. p. 09):

A valorização humana na empresa importa na consideração da plenitude de realização do homem, cujos referenciais para nós são os quatros pólos existenciais: fé, amor, trabalho e lazer. Esses são os fundamentos de uma política de valorização do ser humano no trabalho, que compreende, em uma visão integrada, as funções clássicas de recrutamento, seleção, treinamento, desenvolvimento gerencial, benefícios, cargos e salários, avaliação de desempenho, promoção sucessão e comunicação interna.

No contexto organizacional, encontram-se, informalmente, diversos servidores que não são reconhecidos pelos seus serviços e demonstram seu descontentamento, insatisfação e desmotivados para as realizações de suas tarefas, tudo isso por falta de valorização ou um *feedback* sobre seu desempenho no trabalho.

Esta pesquisa visa contribuir como instrumento no sentido de fornecer subsídio empírico aos gestores da CoPP (Coordenadoria de Proteção ao Patrimônio da UnB), no planejamento e/ou redirecionamento de políticas de gestão de pessoas. Salienta-se que a satisfação do

trabalhador é algo estrategicamente importante para as organizações públicas e deve ser analisada e praticada, considerando sua crescente relevância no contexto atual.

Devido à relevância do tema, pretende-se pesquisar e identificar, empiricamente, fatores capazes de gerar satisfação, implicando na determinação das melhores maneiras de atender os servidores no seu ambiente de trabalho, buscando promover sua satisfação e, com isto, podendo elevar o grau de produtividade dos mesmos.

Neste Capítulo, foi feita uma breve introdução sobre a presente pesquisa, bem como foram apresentado o problema e as hipóteses de pesquisa. Apresentou-se os objetivos norteadores do presente trabalho. A seguir, apresentam-se os principais conceitos analisados na revisão de literatura.

## 2REFERENCIAL TEÓRICO

Satisfação no trabalho tem sido definida de diferentes maneiras, dependendo do referencial teórico adotado (COELHO JR, 2009). As conceituações mais frequentes referem-se à satisfação no trabalho como sinônimo de motivação, como atitude ou como estado emocional positivo havendo, ainda, os que consideram satisfação e insatisfação como fenômenos distintos, opostos (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003).

Locke (1976 apud ROTHAMANN; COOPER, 2009) define a satisfação no trabalho como um estado emocional prazeroso ou positivo que resulta da apreciação do trabalho ou da experiência do trabalho de alguém. Tal estado emocional seria determinado por agentes que, diretamente ou indiretamente, estaria influenciando na satisfação do empregado, tais como relacionamento com as chefias e colegas, políticas, procedimentos organizacionais, condições físicas do setor, reconhecimento pelos colegas e dentre outros relacionados ao trabalho que seriam capazes de promover tal satisfação.

Locke (1969), citado por Martinez e Paraguay (2003), a definição para insatisfação no trabalho não é a de um fenômeno distinto da satisfação no trabalho, mas a de seu oposto semântico, ambos compondo os dois extremos do mesmo fenômeno. Em outras palavras, “não existe um limite superior de satisfação absoluta, enquanto o limite inferior funde-se de forma indistinguível na insatisfação, a qual não tem limite inferior absoluto” (FRASER, 1983, p.56)

Outros estudiosos (ARAÚJO, 1995; PAULA, 1990; PÉREZ-RAMOS, 1980, apud MARTINEZ E PARAGUAY, 2003), fazem uma comparação entre satisfação e insatisfação estabelecida na teoria da motivação-higiene, considerando satisfação e insatisfação no trabalho como fenômenos distintos, de natureza diversa. A insatisfação seria determinada pela falta dos fatores extrínsecos ao trabalho, ou “fatores de higiene” (remuneração, supervisão, ambiente de trabalho), e a satisfação seria determinada pelos fatores intrínsecos ao trabalho ou “fatores motivadores”, relacionados ao conteúdo do trabalho e aos desafios das tarefas.

A satisfação no trabalho é o resultado da percepção dos empregados com relação ao quanto seus trabalhos proporcionam aspectos consideravelmente importantes. A satisfação no trabalho possui as três dimensões a seguir, segundo Luthans (1992, apud ROTHMANN; COOPER, 2009):



a) A satisfação no trabalho é uma resposta emocional a uma situação de trabalho, portanto, não pode ser vista. Têm de ser feitas inferências do comportamento dos trabalhadores para determinar se eles estão satisfeitos ou não. Também podem ser utilizados questionários para avaliar a satisfação no trabalho.

b) A satisfação no trabalho, muitas vezes, é determinada por quanto os resultados satisfazem ou ultrapassam as expectativas. Assim, se alguns trabalhadores percebem que estão trabalhando mais intensamente do que alguns de seus colegas, mas que estão recebendo menos recompensas do que esses colegas que trabalham menos, eles provavelmente estarão insatisfeitos com o trabalho, o supervisor e/ ou os colegas.

c) A satisfação no trabalho representa várias atitudes relacionadas acerca das características do trabalho, que são a natureza desse trabalho, o pagamento, as oportunidades de promoção, a supervisão e os colegas.

A satisfação no trabalho pode referir-se as atitudes de um único empregado ou do grupo inteiro, por isso é importante verificar que atitudes levam ou não a satisfação e quais as conseqüências das atitudes do empregado ou do grupo satisfeito no ambiente organizacional.

Para Bowditch e Buono (1992) (apud BION, 2004, p. 51),

Em qualquer situação organizacional, as atitudes de uma pessoa são um determinante importante dos comportamentos relacionados com o desempenho: a quantidade e a qualidade da produção, o compromisso com a organização, absenteísmo, rotatividade e assim por diante. A nível genérico, as atitudes de uma pessoa a influenciam a agir de uma certa forma e não de outra.

Ainda citado por Bion (2004, p. 51), Davis e Newstrom (1992) definem atitudes como “sentimentos e crenças que determinam fundamentalmente como as pessoas perceber o ambiente onde se encontram”. Esse reconhecimento é bastante complexo e é determinado por muitas variáveis, porque nem todas as pessoas que realizam o mesmo tipo de tarefa está igualmente satisfeita. Para Spector (2000, apud VALLE, 2007), define a satisfação do trabalho como "uma variável de atitude que reflete como uma pessoa se sente em relação ao trabalho de forma geral e em seus vários aspectos".

Com o passar do tempo o tema satisfação no trabalho passou a ter destaque na gestão organizacional contemporânea, uma vez que a mesma tende a elevar a produtividade da organização. É interessante salientar que diversos fatores contribuem para elevar o nível de satisfação dos funcionários, tais como condições de infra-estrutura, benefícios, relação produtividade/remuneração, relação chefe/funcionário, capacitação técnica, relação

interpessoal entre os funcionários, oportunidade de crescimento e segurança, e apreciação da realização pessoal, dentre outros.

De acordo com Gama (2008), a questão da satisfação do funcionário interno se tornou fundamental para o desempenho das atividades realizadas na organização. Isto porque a satisfação pode estar diretamente ligada aos seguintes fatores:

**a) Condições de infra-estrutura:** neste caso, pode-se avaliar as condições prevaletentes no ambiente de trabalho. Esta variável engloba todos os materiais e equipamentos disponibilizados para o desempenho das tarefas, analisando as condições reais proporcionadas ao funcionário para realização de suas atividades. De acordo com Bowditch e Buono (1992, apud GAMA, 2008), as condições de infra-estrutura referem-se às condições de trabalho que tendem a minimizar riscos de doenças ou lesão e, ainda, de pessoas acima (ou abaixo) de determinada idade.

**b) Benefícios:** entendem-se como incentivos internos proporcionados aos funcionários com o objetivo de satisfazer as necessidades pessoais destes, proporcionado um ambiente de trabalho mais harmonioso e produtivo.

**c) Relação produtividade/remuneração:** nesta situação, a recompensa seria conforme a produtividade do funcionário. Assim sendo, em tese, quanto maior a produtividade, maior o valor conferido ao pagamento de acordo com a natureza e a finalidade do trabalho.

**d) Relação chefe/funcionários:** a pesar do planejamento e a organização dos setores serem uma função primordial das chefias, é necessário possibilitar aos funcionários condições para a auto-expressão, ou seja, comunicar e expor com liberdade sua opinião.

**e) Capacitação técnica:** define-se como qualquer atividade que contribua para a melhor execução de uma função ou atividade, ou seja, objetiva aumentar a capacidade dos funcionários para a realização de suas atividades laborais na empresa.

**f) Relação interpessoal entre os funcionários:** conforme o sistema “participativo” (refere-se a dos 4 sistemas de administração de Likert - compreende-se como sistema administrativo democrático por excelência), as relações interpessoais fundamentam-se na confiança mútua entre as pessoas e não em relações formais ou prescritas. Esse sistema incentiva a participação e o envolvimento grupal, de modo que os funcionários se sintam responsáveis em realizar suas tarefas.

**g) Oportunidade de crescimento e segurança:** este item dá ênfase às políticas da organização no que se refere ao desenvolvimento, crescimento e segurança de seus funcionários, ou seja, possibilidade de carreira, crescimento pessoal e segurança no emprego. Segundo Bowditch e Buono (1992, apud GAMA, 2008) essa oportunidade de crescimento e segurança, nada mais é que a ênfase mais particularmente na carreira que em oportunidade, o que inclui o desenvolvimento pessoal, a aplicação de novas habilidades.

**h) Apreciação da realização pessoal:** conforme Chiavenato (2000), entende-se como as necessidades humanas mais elevadas e que estão no topo da hierarquia das necessidades proposta por Maslow (1970). Estão relacionadas com a efetivação do próprio potencial e do autodesenvolvimento contínuo. Essa tendência se manifesta por meio do impulso que o funcionário possui para se tornar sempre mais do que é, além de vir a ser tudo o que pode ser.

Para Srikonda (1999, apud HERNANDEZ; MELO 2003), altos níveis de satisfação foram relacionados a benefícios e compensação satisfatória, atmosfera prazerosa, autonomia para tomada de decisões e possibilidades de treinamento e desenvolvimento de carreira. Autora ainda destaca a importância da empresa assumir a responsabilidade de auxiliar os seus empregados e crescer, buscando também a satisfação dos mesmos.

Em síntese, verifica-se que o conceito de satisfação é plurideterminado, várias causas geradoras de satisfação. Estas variações dizem respeito ao indivíduo, à tarefa e ao contexto de trabalho. O próximo Capítulo descreverá os procedimentos metodológicos adotados na realização da pesquisa empírica.

## **3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA**

No presente estudo foi realizada uma pesquisa do tipo exploratória e descritiva, com o objetivo de identificar empiricamente o grau de satisfação dos servidores da CoPP (Coordenadoria de Proteção ao Patrimônio da UnB). Para isto, foi aplicado um questionário na própria CoPP, com os servidores vigilantes daquela Coordenadoria. A pesquisa foi de natureza quantitativa.

### **3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa**

Para este estudo utilizou-se o critério de classificação proposto por Vergara (2000), qualificando-se a presente pesquisa em relação a dois aspectos: quanto aos fins e quanto aos meios de investigação.

Também é caracterizada como pesquisa descritiva, pois tem como objetivo identificar características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relação entre variáveis (GIL, 1999, apud MACHADO, 2008). As variáveis, neste caso, correspondem aos fatores ou dimensões que influenciam a satisfação, encontradas nas teorias e conceitos apresentados no Capítulo 2.

### **3.2 Caracterização da entidade**

A Universidade de Brasília conta com mais de 27.419 alunos regulares, matriculados em 103 cursos de graduação, 64 cursos de mestrado e 45 cursos de doutorado, aos quais estão vinculados mais de 32.473 alunos regulares. A Universidade oferece, também, cursos de especialização e cursos de extensão oferecidos à população. Segundo estatísticas do CNPq, em 2006 havia 301 grupos de pesquisa formalmente instituídos. No quadro de funcionários entre docente, técnicos, temporários, estagiários e voluntários há 9.700 pessoas que trabalham para a Universidade.

A UnB é reconhecida como uma organização institucional de suma importância na sociedade local, nacional e internacional. Tal importância torna a Universidade uma instituição de renome mundial, bem como aumenta sua responsabilidade em melhorar seus processos internos de controle, qualificação de seu pessoal e qualidade de seus serviços

Entre essas responsabilidades, está o objetivo de formar profissionais com alta qualificação científica e tecnológica, capaz de manter-se atualizados e cotados de princípios e, de

amplificação do conhecimento para o desenvolvimento social e econômico do país, bem como gerar conhecimentos que, direta ou indiretamente, possibilitem uma maior interação da Universidade e a sociedade.

As crescentes demandas da sociedade voltam-se, em tempos recentes, para a necessidade de modernização do processo de gestão das organizações, visando garantir a melhoria na qualidade de produtos e serviços oferecidos aos clientes. Esta melhoria de qualidade exige a definição e adoção de novos modelos e ferramentas que garantam a superação da administração por funções, considerada, desde muito, como paradigma da administração clássica. Assim, investigar a variável satisfação no trabalho torna-se de fundamental valia à identificação de crenças e percepções individuais acerca de fatores relacionados à tarefa e à governança corporativa como um todo.

A CoPP (Coordenadoria de Proteção ao Patrimônio da UnB), foi criada em 1961, quando foi fundada a FUB (Fundação Universitária de Brasília). Os primeiros vigilantes vieram de um grupo de operários que trabalharam na construção civil da universidade. O número de funcionários era proporcional ao total de prédios existentes na época.

De acordo com as normas na Instrução da Reitoria nº 2/63, no Capítulo VIII, Art.23, a CoPP (Coordenadoria de Proteção ao Patrimônio da UnB) e uma das coordenadoria que têm sua superintendência exercida pela Prefeitura da Cidade Universitária. A competência consiste em manter os serviços de vigilância e danos ocorridos com veículos, encaminhando à autoridade superior com relatórios; prestar informações sobre a localização de unidade; orientar e controlar as portarias dos edifícios e incumbir-se da vigilância, segurança e ordem pública na área da Cidade Universitária.

### **3.3 População e amostra**

A pesquisa foi realizada com funcionários lotados na CoPP (Coordenadoria de Proteção ao Patrimônio da UnB), onde trabalham, atualmente, 120 servidores distribuídos nos Campi de Planaltina, Ceilandia, Gama e Fazenda Água Limpa. Os servidores desta pesquisa têm função de vigilante, com tarefas de vigiar dependências e áreas públicas com finalidade de prevenir, controlar e combater delitos, zelar pela segurança das pessoas e do patrimônio da UnB, recepcionar e controlar a movimentação de pessoas em áreas de acesso livre e restrito. A comunicação entre eles é feita por meio de rádio ou telefone e prestam informações ao público e aos órgãos competentes. A coleta de dados foi realizada pelo processo de

amostragem. Para Richardson (2007), amostra é quanto se toma certo número de elementos para averiguar algo sobre a população a que pertence, ou seja, é definido como qualquer subconjunto do universo.

Para definição da amostra observa-se que ela pode ser probabilística ou não probabilística (GIL, 1999 apud MACHADO, 2008). Neste caso, tratou-se de uma amostra não-probabilística intencional, seguindo o critério de acessibilidade. Os servidores da CoPP (Coordenadoria de Proteção ao Patrimônio da UnB), portanto, constituem o público-alvo da presente pesquisa. O tamanho amostral obtido foi de 51 respondentes, correspondente a 42,5% da população (120 servidores). O perfil amostral encontra-se apresentado no Capítulo 4 (seção 4.1).

### **3.4 Caracterização dos instrumentos de pesquisa**

O instrumento utilizado na pesquisa (anexo 1) foi a Escala de Satisfação no Trabalho (EST), validado recentemente por Coelho Junior e Moura (2008). A escala é multidimensional e está composta por 25 itens que visam medir as seguintes dimensões da satisfação com o trabalho.

1 Satisfação com os colegas de trabalho (itens 1, 06, 14, 17, 24): contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho;

2 Satisfação com o salário (itens 5, 8, 12, 15, 21): contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços físicos na realização do trabalho;

3 Satisfação com a chefia (itens 2, 9, 19, 22, 25): contentamento com a organização e a capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles;

4 Satisfação com a natureza do trabalho (itens 7, 11, 13, 18, 23): contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade destas em absorver o trabalhador e com a variedade das mesmas;

5 Satisfação com as promoções (itens 73, 4, 10, 16, 20): contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira como a instituição realiza promoções e com o tempo de espera pelas mesmas.

A escala utilizada (EST) era composta pelos seguintes tipos de variáveis: variável ordinal para resposta aos itens/dimensões, tipo Likert variando de 1 a 7 (do totalmente insatisfeito ao

totalmente satisfeito); variável nominal (sexo, escolaridade, área de atuação, cargo, função comissionada) e variável numérica intervalar (tempo de serviço e idade).

O cômputo do escore médio de cada uma das cinco dimensões foi obtido separadamente, somando os valores indicados pelo respondente de cada item e dividindo estes pela quantidade de itens das dimensões. Assim, para saber o valor do escore médio das dimensões, “satisfação com a chefia”, como por exemplo, soma os valores obtidos nos itens 2, 9, 19, 22, 25 e calcula-se sua média aritmética.

O questionário foi aplicado aos servidores de diferentes níveis de responsabilidade na CoPP (Coordenadoria de Proteção ao Patrimônio da UnB), com o objetivo de identificar o grau de satisfação e aproximar os resultados ao que realmente acontece no dia a dia da CoPP. Depois de coletados, os questionários foram tabulados, a fim de se quantificar, percentualmente, o grau de importância de cada um dos temas abordados no construto satisfação no trabalho.

### **3.5 Procedimentos de coleta e dados**

A aplicação dos questionários no Órgão ocorreu de acordo com os seguintes procedimentos: foi solicitada uma autorização formal junto ao CoPP (Coordenador da Coordenadoria de Proteção ao Patrimônio) para que os questionários fossem aplicados junto aos funcionários daquele Setor. Os questionários, então, foram entregues presencialmente pela pesquisadora.

Para que o funcionário se sentisse à vontade ao responder o questionário, foi garantido a cada participante o sigilo total e absoluto do conteúdo das informações coletadas e omissão de nomes. Foi estabelecido, também, um compromisso quanto ao conhecimento dos resultados da pesquisa, posteriormente à sua conclusão. Em seguida, foi entregue os questionários aos funcionários. Foi dado um prazo de até 03 dias para resposta ao instrumento. Houve respondentes que quiseram participar no momento em que a pesquisadora estava no local.

### **3.6 Procedimentos de análise de dados**

Procedeu-se à análise dos dados obtidos nos questionários que foram, posteriormente, categorizados com base na literatura estudada. Os dados foram registrados em um arquivo de dados eletrônico no programa SPSS (Statistical Package for the Social Science), versão 17.0 e foi feita análise de frequência das respostas, bem com o cálculo das medidas de tendência central (média, moda, mediana) e desvio padrão (amplitude). Os dados foram analisados coletivamente no SPSS.

Neste Capítulo, foi descrito a metodologia adotada para a realização da pesquisa empírica e, em seguida, será apresentado o Capítulo com apresentação do resultado e discussão da pesquisa empírica.



## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste Capítulo, serão apresentados os resultados descritivos da presente pesquisa. Apresenta-se a seguir o perfil de amostragem. Em seguida, descrevem-se as dimensões dos itens da Escala de Satisfação apresentados na Seção 3.3.

### 4.1 Procedimentos de análise de dados

A amostra caracterizou-se por ser predominante masculina (100%), um resultado que reflete o tipo de atuação do segmento organizacional escolhido para a pesquisa – área de segurança da UnB – onde tradicionalmente, observa-se a presença de pessoas do sexo masculino. A maioria dos respondentes (86,3%) possui entre 42 e 57 anos. A Tabela 1 apresenta estes dados.

<b>Variável</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Gênero</b>		
Masculino	51	100
Feminino	0	0
<b>Faixa etária</b>		
De 26 a 33 anos	3	5,9
De 42 a 49 anos	23	45,1
De 50 a 57 anos	21	41,2
Acima de 58 anos	1	2,0
Em branco	3	5,9
<b>Grau de Escolaridade</b>		
Ensino médio em andamento	1	2,0
Ensino médio completo	33	64,7
Superior em andamento	7	13,7
Superior completo	3	5,9
Pós-graduação (especialização) em andamento	4	7,8
Pós-graduação (especialização) completo	3	5,9
<b>Tempo de Serviço dos Participantes</b>		
Entre 5 e 7 anos de trabalho na UnB	1	2,0
Acima de 11 anos de trabalho na UnB	50	98,0

Tabela 1: Característica da amostra

Fonte: autora

Em relação ao nível de escolaridade e tempo de serviço na UnB, a maioria dos respondentes possui ensino médio completo (64,7%) e a segunda maior porcentagem (19,5%), é observado por pessoas com curso superior e pós-graduação completa e incompleta. O maior percentual dos respondentes (98%), está acima de 11 anos na instituição.

A seguir, apresenta-se a Tabela 2, com os resultados descritivos quanto à dimensão de satisfação no trabalho, contendo as medidas (mínimo, máximo, média e desvio padrão).

#### 4.2 Descrição da Escala de Satisfação no Trabalho

Na Tabela 2 é possível observar os resultados descritivos quanto às dimensões de satisfação no trabalho, avaliadas junto aos servidores da CoPP. A interpretação dos resultados deverá considerar que quanto maior for o valor do escore médio, maior será o grau de contentamento ou satisfação do empregado com aquela dimensão do seu trabalho. Assim, valores entre 5 e 7 tendem a indicar satisfação. Por outro lado, valores entre 1 e 3,9 tendem a sinalizar insatisfação, enquanto valores entre 4 e 4,9 informam um estado de indiferença, ou seja nem satisfeito, nem insatisfeito. A Tabela 2, que contém as medidas descritivas das dimensões de satisfação (mínimo, máximo, média e desvio padrão), é apresentada a seguir.

ITENS	MEDIDAS DESCRITIVAS				
	N	Mínimo	Máximo	Média	D.P
1 – Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.	50	1	7	4,44	1,57
2 - Com o modo como meu chefe organiza o trabalho no meu setor.	50	1	7	3,80	1,75
3 – Com o número de vezes que já fui promovido nesta instituição.	50	1	7	3,73	1,80
4 – Com as garantias que a instituição oferece a quem é promovido.	50	1	7	3,63	1,63
5 – Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.	50	1	7	3,45	1,60
6 – Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.	50	1	7	5,20	1,41
7 – Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.	50	1	7	4,77	1,38
8 – Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.	50	1	7	4,14	2,00

9 – Com o interesse de meu chefe pelo trabalho.	50	1	7	4,38	1,74
10 – Com a maneira como esta instituição realiza promoções.	50	1	7	3,35	1,57
11 – Com a capacidade de meu trabalho absorver.	50	1	7	4,31	1,65
12 – Com o meu salário comparado ao custo de vida.	50	1	7	3,51	1,92
13 – Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.	50	1	7	4,63	1,59
14 – Com a maneira como me relaciono com meus colegas de trabalho.	50	1	7	5,22	1,53
15 – Com quantia em dinheiro que eu recebo desta instituição ao final de cada mês.	50	1	7	4,04	1,85
16 – Com as oportunidades de ser promovido nesta instituição.	50	1	7	3,13	1,67
17 – Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.	50	1	7	5,21	1,50
18 – Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.	50	1	7	4,35	1,48
19 – Com o entendimento entre eu e meu chefe.	50	1	7	4,70	1,6
20 - Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta instituição	50	1	7	3,11	1,59
21 – Com o meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.	50	1	7	4,17	1,65
22 – Com a maneira como meu chefe me trata.	50	1	7	4,75	1,77
23 – Com a variedade de tarefas que realizo.	50	1	7	4,60	1,57
24 – Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.	50	1	7	5,00	1,41
25 – Com a capacidade profissional do meu chefe.	50	1	7	4,47	1,75
<b>N (número de questionário válidos)</b>					

Tabela 2: Resultados descritivos da Escala de Satisfação no Trabalho.

Fonte: autora

As médias variaram de 3,11 a 5,22, numa escala que variava de 1 (totalmente insatisfeito) a 7 (totalmente satisfeito), o que indica, de forma geral, que os servidores estão variando de indiferente a satisfeitos com dimensões de seu trabalho. Os elevados desvios padrão, em

geral, indicam que, as percepções em relação dimensões de satisfação no trabalho, no âmbito da CoPP, são heterogêneas.

Quanto ao grau de interesse que minhas tarefas me despertam, obtive o menor desvio padrão (1,38) e uma média de 4,76, o que significa que os servidores, de uma forma geral, se sentem indiferentes, ou seja, nem satisfeitos, nem insatisfeitos com o grau de interesse despertado pela sua tarefa.

A maior media obtida foi de 5,22, referente à maneira como os participantes se relacionam com seus colegas de trabalho, com o desvio padrão de 1,53. Verifica-se, assim, que os servidores estão satisfeitos com a maneira que se relacionam com os colegas de trabalho. No que se refere à quantidade de amigos que os participantes têm entre seus colegas de trabalho, obteve-se média de 5,21 e desvio padrão de 1,50, demonstrando que os servidores estão satisfeitos com a quantidade de amigos que entre os colegas de trabalho. Apresentando também uma média alta e um desvio padrão baixo, a avaliação quanto ao tipo de amizade que os colegas demonstram por eles, os servidores estão satisfeitos quanto esta dimensão. Isto indica que a amizade para o indivíduo ainda é algo valioso para seu convívio social. Segundo Tamayo (2000), a satisfação com os colegas de trabalho parece ser o elemento mais sensível às prioridades axiológicas do indivíduo e da sociedade.

Por outro lado, a menor média foi de 3,11, ocorrido na dimensão que avalia o tempo que o participante têm que esperar por uma promoção na instituição, com desvio padrão de 1,60. Isto significa que os servidores, de uma maneira geral, estão insatisfeitos com o tempo de espera por uma promoção. Complementando este dado, a segunda menor média foi 3,13, referente à percepção sobre oportunidades de ser promovido ou ter ascensão nesta instituição, sugerindo que existe uma insatisfação por parte dos servidores neste aspecto. Quanto à maneira como a instituição realiza promoções de seu pessoal e as garantias que a instituição oferece a quem é promovido, obtiveram-se médias baixas, também de 3,35 e 3,63, respectivamente, demonstrando uma insatisfação em relação a esses aspectos, embora haja certa heterogeneidade quanto a estes itens. O processo, como um todo, merece uma atenção especial na política interna de pessoal no setor de segurança da UnB.

De acordo com Carvalho; Lopes, (2006, p.216 Apud LIMA, 2009):

A satisfação profissional ocorre quando se atinge um resultado esperado ou quando essa meta é descartada. Após a avaliação de um trabalho ou de suas vivências, o profissional deve encontrar-se em um “estado emocional agradável ou positivo” para ser considerado satisfeito, e essa avaliação envolve bagagem pessoal de valores e crenças. Isso só ocorrerá quando esse trabalhador se sentir realizado

profissionalmente em relação às suas expectativas, suas necessidades e valores, ou seja, quando o que recebe está de acordo com aquilo que esperava obter, como remuneração adequada, segurança no emprego, ambiente harmonioso no trabalho, amizade, valorização e reconhecimento profissional, além de oportunidade de trabalharem equipe.

No item relacionado à chefia, obteve-se a menor média (3,80) e desvio padrão de (1,75), no quesito como o chefe organiza o trabalho no setor, o resultado mostra que houve insatisfação entre os participantes. Quanto no quesito capacidade profissional do chefe, a média obtida foi 4,47 com desvio padrão de 1,76, demonstrando que os participantes estão indiferentes, nem satisfeitos e nem insatisfeitos com este quesito. Por outro lado, as médias maiores com este item foram o entendimento entre eles e o chefe (4,70) e a maneira como o chefe os tratam (4,75), mostrando que as médias estão entre indiferente e satisfeito, sinalizando que há um bom relacionamento com a chefia.

#### **4.3 Análise dos Itens por Dimensões de Satisfação da Escala de Satisfação**

Na Tabela 3 é possível observar os resultados descritivos quanto às dimensões da satisfação com o trabalho. As respostas foram agregadas por dimensões da seguinte forma:

Satisfação com os colegas de trabalho (itens 1, 6, 14, 17 e 24 da EST)

Satisfação com o salário (itens 5, 8, 12, 15 e 21 da EST)

Satisfação com a chefia (itens 2, 9, 19, 22 e 25 da EST)

Satisfação com a natureza do trabalho (itens 7, 11, 13, 18 e 23 da EST)

Satisfação com as promoções (itens 3, 4, 10, 16 e 20 da EST)

EST é uma medida multidimensional, construída e validada com o objetivo de avaliar o grau de contentamento no trabalho frente aos 25 itens que compõem o questionário. Os servidores avaliaram os aspectos atuais do trabalho utilizando uma escala de frequência que apresenta os pontos: 1 = Totalmente Insatisfeito; 2 = Muito Insatisfeito; 3 = Insatisfeito; 4 = Indiferente; 5 = Satisfeito; 6 = Muito Satisfeito; 7 = Totalmente Satisfeito.

O cômputo do escore médio de cada uma das cinco dimensões foi obtido separadamente somando-se os valores indicados pelo respondente em cada item e dividindo-se esse valor pela quantidade de itens da dimensão. Assim, por exemplo, para saber o valor do escore médio da dimensão “satisfação com a chefia” somam-se os valores dos itens 2, 9, 19, 22 e 25 e divide-se por 5. Os resultados podem ser visualizados na Tabela 3.

ITENS	MEDIDAS DESCRITIVAS				
	N	Mínimo	Máximo	Médias	D.P
Satisfação com os colegas de trabalho	51	1	7	5,01	1,48
Satisfação com o salário	51	1	7	4,06	1,76
Satisfação com a chefia	51	1	7	4,42	1,74
Satisfação com a natureza de trabalho	51	1	7	4,53	1,53
Satisfação com as promoções	51	1	7	3,39	1,65

Tabela 3: Resultados Descritivos de Dimensões da Satisfação com o trabalho.

Fonte: autora

As médias variaram de 3,39 a 5,01, o que indica estado de satisfação, com desvio padrão acima de 1,49 indicando que há uma diferença na percepção do grupo de participantes desta pesquisa.

Na dimensão “satisfação com os colegas de trabalho”, obteve-se a maior média, 5,01, com o menor desvio padrão, 1,49, indicando que os servidores, em geral, estão satisfeitos com os colegas de trabalho, ou seja, estão satisfeitos com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho, porém verificando-se diversidade nesta percepção (desvio padrão elevado).

Ao analisar a dimensão “satisfação com o salário”, (média 4,06, desvio padrão = 1,76), pode-se inferir que as respostas são heterogêneas e os servidores estão indiferentes, ou seja, nem satisfeitos e nem insatisfeitos com o que recebem como salário, se comparado com o quanto ele trabalha, com a sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho. O item “salário em relação ao custo de vida”, na Tabela 2, apresentou a menor média (3,51) e com desvio padrão (1,92), dentre os itens que compõe a dimensão “satisfação com o salário”, demonstrando que não há uma concordância entre os participantes, porque o desvio padrão é muito alto.

A dimensão “satisfação com a chefia” apresentou uma média de 4,42, com um desvio padrão de 1,74, mostrando, também, uma indiferença, nem satisfação e nem insatisfação, com a organização e capacidade profissional do chefe, com o interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.

A satisfação com a natureza do trabalho, traduzida pelo contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de elas absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas, apresentou média de 4,53, com desvio padrão de 1,53, informando um

estado de indiferença por parte dos servidores. A alta carga de trabalho, somando ao tipo de trabalho, quase mecânico em vários setores, contribuem para essa indiferença. Uma rotina de trabalho implantada há muito tempo precisa ser questionada e reavaliada.

O contentamento com o número de vezes que o servidor já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira com que a empresa realiza promoções e com o tempo de espera pela promoção, agrupados na dimensão “satisfação com promoções” apresentou a menor média (3,39), com o desvio padrão de 1,65, mostrando que há uma heterogeneidade nas respostas dos servidores e indicando uma insatisfação com esse item.

#### 4.4 Análise de Frequência

Nesta Seção, serão apresentados os resultados referentes à análise de frequência das respostas. Os dados serão apresentados coletivamente, de modo a facilitar a melhor compreensão do leitor.

Variável	F	F %	% Válido	% Acumulado
Totalmente insatisfeito	5	9,8	10,0	10,0
Muito insatisfeito	1	2,0	2,0	12,0
Insatisfeito	8	15,7	16,0	28,0
Satisfeito	27	52,9	54,0	82,0
Muito satisfeito	1	13,7	14,0	96,0
Totalmente satisfeito	2	3,9	4,0	100,0
Total	50	98,0	100,0	
Casos omissos	1	2,0		
Total	51	100,0		

Tabela 4 – Análise de frequência quanto ao espírito de colaboração dos colegas de trabalho.

Fonte: autora

Quanto ao espírito de colaboração dos colegas, verificou-se que a grande maioria dos respondentes (70,5%), demonstrou estarem satisfeitos ou muito satisfeito com a colaboração dos colegas de trabalho. Verifica-se o ambiente social no trabalho parece ser uma importante dimensão favorável de satisfação no trabalho.

Variável	F	F %	% Válido	% Acumulado
Totalmente insatisfeito	10	19,6	20,0	20,0
Insatisfeito	12	23,5	24,0	44,0
Indiferente	3	5,9	6,0	50,0
Satisfeito	20	39,2	40,0	90,0
Muito satisfeito	3	5,9	6,0	96,0
Totalmente satisfeito	2	3,9	4,0	100,0

Total	50	98,0	100,0	
Casos omissos	1	2,0		
Total	51	100,0		

Tabela 5 – Análise de frequência quanto ao modo como o meu chefe organiza o trabalho do meu setor.  
Fonte: autora

Quanto ao modo como o chefe organiza o trabalho do meu setor, verificou-se que, aproximadamente, a metade dos respondentes (49%), demonstrou estarem satisfeitos a muito satisfeito e a outra metade estão totalmente insatisfeito a insatisfeito. Verificou-se, assim, que há uma divisão de opiniões entre os respondentes quanto a organização do trabalho pelo chefe no setor.

Variável	F	F %	% Válido	% Acumulado
Totalmente insatisfeito	10	19,6	20,4	20,4
Muito insatisfeito	2	3,9	4,1	24,5
Insatisfeito	6	11,8	12,2	36,7
Indiferente	14	27,5	28,6	65,3
Satisfeito	11	21,6	22,4	87,8
Muito satisfeito	2	3,9	4,1	91,8
Totalmente satisfeito	4	7,8	8,2	100,0
Total	49	96,1	100,0	
Casos omissos	2	3,9		
Total	51	100,0		

Tabela 6 – Análise de frequência quanto ao número de vezes que já fui promovido na instituição.  
Fonte: autora

Quanto ao número de vezes que já fui promovido, verificou-se que 62,8% dos respondentes estão totalmente insatisfeito a indiferente, e outros 33,3%, demonstrou estarem satisfeitos a totalmente satisfeito com o número de vezes que foi promovido.

Variável	F	F %	% Válido	% Acumulado
Totalmente insatisfeito	8	15,7	16,3	
Muito insatisfeito	3	5,9	6,1	16,3
Insatisfeito	10	19,6	20,4	22,4
Indiferente	13	25,5	26,5	42,9
Satisfeito	10	19,6	20,4	69,4
Muito satisfeito	3	5,9	6,1	89,8
Total satisfeito	2	3,9	4,1	95,9
Total	49	96,1	100,0	100,0
Casos omissos	2	3,9		
Total	51	100,0		

Tabela 7 – Análise de frequência quanto as garantias que a instituição oferece a quem é promovido.  
Fonte: autora



Quanto às garantias que a instituição oferece a quem é promovido, verificou-se que mais da metade com 66,7% dos respondentes estão entre insatisfeitos a indiferente com esse quesito, enquanto que 29,4%, estão satisfeitos, demonstrando um grau muito elevado de insatisfação.

<b>Variável</b>	<b>F</b>	<b>F %</b>	<b>% Válido</b>	<b>% Acumulado</b>
Totalmente insatisfeito	4	7,8	8,2	8,2
Muito insatisfeito	1	2,0	2,0	10,2
Insatisfeito	9	17,6	18,4	28,6
Indiferente	5	9,8	10,2	38,8
Satisfeito	19	37,3	38,8	77,6
Muito satisfeito	7	13,7	14,3	91,8
Totalmente satisfeito	4	7,8	8,2	100,0
Total	49	96,1	100,0	
Casos omissos	2	3,9		
Total	51	100,0		

Tabela 8 – Análise de frequência quanto ao meu salário comparado com quanto eu trabalho.

Fonte: autora

Quanto à dimensão meu salário comparado com quanto trabalho, verificou-se que 58,8%, estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o salário comparado com quanto trabalham, mas 37,2% demonstraram insatisfação com o quanto ganham.

<b>Variável</b>	<b>F</b>	<b>F %</b>	<b>% Válido</b>	<b>% Acumulado</b>
Totalmente insatisfeito	2	3,9	4,1	4,1
Muito insatisfeito	1	2,0	2,0	6,1
Insatisfeito	1	2,0	2,0	8,2
Indiferente	4	7,8	8,2	16,3
Satisfeito	25	49,0	51,0	67,3
Muito satisfeito	5	9,8	10,2	77,6
Totalmente satisfeito	11	21,8	22,4	100,0
Total	49	96,1	100,0	
Casos omissos	2	3,9		
Total	51	100,0		

Tabela 9 - Análise de frequência quanto ao tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.

Fonte: autora

Quanto ao tipo de amizade demonstrada entre os colegas de trabalho, verificou-se que 80,4% estão satisfeitos com a amizade demonstrada entre eles, enquanto que 15,7% são indiferentes quanto a amizade dos colegas de trabalho.

<b>Variável</b>	<b>F</b>	<b>F %</b>	<b>% Válido</b>	<b>% Acumulado</b>
Totalmente insatisfeito	2	3,9	4,1	4,1
Muito insatisfeito	2	3,9	4,1	8,2
Insatisfeito	3	5,9	6,1	14,3
Indiferente	6	11,8	12,2	26,5
Satisfeito	28	54,9	57,1	83,7
Muito satisfeito	2	3,9	4,1	87,8
Totalmente satisfeito	6	11,8	12,2	100,0
Total	49	96,1	100,0	
Casos omissos	2	3,9		
Total	51	100,0		

Tabela 10 – Análise de frequência quanto ao grau de interesse que minhas tarefas me despertam.

Fonte: autora

Quanto ao grau de interesse despertado pelas tarefas realizadas, verificou-se que 70,6% os respondentes estão satisfeitos a totalmente satisfeito com esse quesito, enquanto que 25,5%, demonstram insatisfação e indiferença com o grau de interesse que as tarefas o despertam.

<b>Variável</b>	<b>F</b>	<b>F %</b>	<b>% Válido</b>	<b>% Acumulado</b>
Totalmente insatisfeito	8	15,7	16,3	16,3
Muito insatisfeito	1	2,0	2,0	18,4
Insatisfeito	13	25,5	26,5	44,9
Indiferente	1	2,0	2,0	46,9
Satisfeito	14	27,5	28,6	75,5
Muito satisfeito	4	7,8	8,2	83,7
Totalmente satisfeito	8	15,7	16,3	100,0
Total	49	96,1	100,0	
Casos omissos	2	3,9		
Total	51	100,0		

Tabela 11 – Análise de frequência quanto ao meu salário comparado com a minha capacidade profissional.

Fonte: autora

Quanto à comparação entre o salário e a capacidade profissional dos respondentes, verificou-se que 51% estão satisfeitos a totalmente satisfeitos com essa dimensão, enquanto que 45,2%, demonstram que estão insatisfeitos a totalmente insatisfeitos com o salário comparado com a capacidades profissional deles, havendo, assim, uma diferença nas respostas dos respondentes.

<b>Variável</b>	<b>F</b>	<b>F %</b>	<b>% Válido</b>	<b>% Acumulado</b>
Totalmente satisfeito	7	13,7	14,3	14,3
Insatisfeito	7	13,7	14,3	28,6
Indiferente	2	3,9	4,1	32,7

Satisfeito	25	49,0	51,0	83,7
Muito satisfeito	3	5,9	8,1	89,8
Totalmente satisfeito	5	9,8	10,2	100,0
Total	49	96,1	100,0	
Casos omissos	2	3,9		
Total	51	100,0		

Tabela 12 – Análise de frequência quanto ao interesse de meu chefe pelo meu trabalho.

Fonte: autora

Quanto ao interesse do chefe pelo trabalho dos respondentes, verificou-se que 64,7% demonstraram estarem satisfeitos com o interesse do chefe pelo seus trabalhos, enquanto 31,3% estão totalmente insatisfeitos e insatisfeitos com esse interesse demonstrado pelo chefe do setor.

Variável	F	F %	% Válido	% Acumulado
Totalmente insatisfeito	9	17,6	18,4	18,4
Muito insatisfeito	3	5,9	6,1	24,5
Insatisfeito	15	24,9	30,6	55,1
Indiferente	11	21,6	22,4	77,6
Satisfeito	8	15,7	16,3	93,9
Muito satisfeito	1	2,0	2,0	95,9
Totalmente satisfeito	2	3,9	4,1	100,0
Total	49	96,1	100,0	
Casos omissos	2	3,9		
Total	51	100,0		

Tabela 13 – Análise de frequência quanto a maneira como a instituição realiza promoções de seu pessoal.

Fonte: autora

Quanto à maneira como a instituição realiza promoções de seu pessoal, verificou-se que a grande maioria 74,5% dos respondentes está insatisfeita com a instituição, na realização de promoção de seus servidores, demonstrando uma resposta unânime.

Variável	F	F %	% Válido	% Acumulado
Totalmente insatisfeito	5	9,8	10,2	10,2
Muito insatisfeito	2	3,9	4,1	14,3
Insatisfeito	7	13,7	14,3	28,6
Indiferente	7	13,7	14,3	48,9
Satisfeito	19	37,3	38,8	81,6
Muito satisfeito	5	9,8	10,2	91,8
Totalmente satisfeito	4	7,8	8,2	100,0
Total	49	96,1	100,0	
Casos omissos	2	3,9		
Total	51	100,0		

Tabela 14 – Análise de frequência quanto à capacidade de meu trabalho me absorver.

Fonte: autora

Quanto a capacidade de absorção do trabalho, verificou-se que 54,9% dos respondentes estão satisfeitos com essa dimensão, enquanto 41,1% estão insatisfeitos ou indiferentes com a capacidade de absorção do trabalho.

<b>Variável</b>	<b>F</b>	<b>F %</b>	<b>% Válido</b>	<b>% Acumulado</b>
Totalmente insatisfeito	12	23,5	24,5	24,5
Muito insatisfeito	1	2,0	2,0	26,5
Insatisfeito	15	29,4	30,6	57,1
Indiferente	3	5,9	6,1	63,3
Satisfeito	12	23,5	24,5	87,8
Muito satisfeito	1	2,0	2,0	89,8
Totalmente satisfeito	5	9,8	10,2	100,0
Total	49	96,1	100,0	
Casos omissos	2	3,1		
Total	51	100,0		

Tabela 15 – Análise de freqüência quanto ao salário comparado ao custo de vida.

Fonte: autora

Quanto ao salário comparado ao custo de vida, verificou-se que a maioria 60,8% dos respondentes está insatisfeita a totalmente insatisfeita com a comparação do salário x custo de vida, enquanto 36,3% demonstra estar satisfeitos com essa dimensão.

<b>Variável</b>	<b>F</b>	<b>F %</b>	<b>% Válido</b>	<b>% Acumulado</b>
Totalmente insatisfeito	4	7,8	8,2	8,2
Muito insatisfeito	2	3,9	4,1	12,2
Insatisfeito	2	3,9	4,1	16,3
Indiferente	9	17,6	18,4	34,7
Satisfeito	21	41,2	42,9	77,6
Muito satisfeito	5	9,8	10,2	87,8
Totalmente satisfeito	6	11,8	12,2	100,0
Total	49	96,1	100,0	
Casos omissos	2	3,9		
Total	51	100,0		

Tabela 16 – Análise de freqüência quanto à oportunidade de fazer o tipo de trabalho que eu faço.

Fonte: autora

Quanto à oportunidade de fazer o tipo de trabalho que realizam, verificou-se que 62,8% dos respondentes demonstraram satisfação com a realização do trabalho feito por eles, enquanto 33,2% estão indiferentes com essa realização de trabalho.

<b>Variável</b>	<b>F</b>	<b>F %</b>	<b>% Válido</b>	<b>% Acumulado</b>
Totalmente insatisfeito	3	5,9	6,0	6,0
Muito insatisfeito	1	2,0	2,0	8,0

Insatisfeito	1	2,0	2,0	10,0
Indiferente	2	3,9	4,0	14,0
Satisfeito	25	49,0	50,0	64,0
Muito satisfeito	6	11,8	12,0	76,0
Totalmente satisfeito	12	23,5	24,0	100,0
Total	50	98,0	100,0	
Casos omissos	1	2,0		
Total	51	100,0		

Tabela 17 – Análise de frequência quanto à maneira como me relaciono com meus colegas de trabalho.

Fonte: autora

Quanto ao relacionamento entre os colegas de trabalho, verificou-se que a grande maioria 84,3% dos respondentes demonstrou estar satisfeita com essa relação entre os colegas de trabalho, enquanto 13,8% estão totalmente insatisfeitos com esse quesito.

Variável	F	F %	% Válido	% Acumulado
Totalmente insatisfeito	6	11,8	12,2	12,2
Muito insatisfeito	4	7,8	8,2	20,4
Insatisfeito	12	23,5	24,5	44,9
Indiferente	2	3,9	4,1	49,0
Satisfeito	16	31,4	32,7	81,6
Muito satisfeito	3	5,9	6,1	87,8
Totalmente satisfeito	6	11,8	12,2	100,0
Total	49	96,1	100,0	
Casos omissos	2	3,9		
Total	51	100,0		

Tabela 18 – Análise de frequência quanto a quantia em dinheiro que recebo ao final de cada mês.

Fonte: autora

Quanto à quantia em dinheiro recebido no final de cada mês, verificou-se que 49,1% dos respondentes estão satisfeitos e 47% estão insatisfeitos com o pagamento recebido ao final de cada mês, demonstrando que os respondentes neste quesito ficaram divididos.

Variável	F	F %	% Válido	% Acumulado
Totalmente insatisfeito	14	27,5	29,2	29,2
Muito insatisfeito	1	2,0	2,1	31,3
Insatisfeito	12	23,5	25,0	56,3
Indiferente	11	21,6	22,9	79,2
Satisfeito	8	15,7	16,7	95,8
Totalmente satisfeito	2	3,9	4,2	100,0
Total	48	94,1	100,0	
Casos omissos	3	2,9		
Total	51	100,0		

Tabela 19 – Análise de frequência quanto a oportunidades de ser promovido ou ter ascensão nesta instituição.

Fonte: autora

Quanto à oportunidade de ser promovido ou ter ascensão na instituição, verificou-se que a maioria 74,6% dos respondentes estar totalmente insatisfeitos, enquanto 19,6% estão satisfeito, demonstrando que quando se trata de promoções os respondentes estão na sua maioria totalmente insatisfeito com a instituição, na Tabela 13, também foi verificando está insatisfação.

<b>Variável</b>	<b>F</b>	<b>F %</b>	<b>% Válido</b>	<b>% Acumulado</b>
Totalmente insatisfeito	2	3,9	4,2	29,2
Muito insatisfeito	1	2,0	2,1	31,3
Insatisfeito	3	5,9	6,3	56,3
Indiferente	3	5,9	6,3	79,2
Satisfeito	20	39,2	41,7	95,8
Muito satisfeito	8	15,7	16,7	100,0
Totalmente satisfeito	11	21,6	22,9	
Total	48	94,1	100,0	
Casos omissos	3	5,9		
Total	51	100,0		

Tabela 20 - Análise de frequência quanto a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.  
Fonte: autora

Quanto à quantidade de amigos entre os colegas de trabalho, verificou-se que a maioria 76,5% dos respondentes estar satisfeitos a totalmente satisfeitos com a quantidade de amigos, enquanto 17,7% estão indiferentes ou insatisfeitos com esse quesito, demonstrando que quando se trata de amizade no trabalho, o índice é alto como mostra na Tabela 13.

<b>Variável</b>	<b>F</b>	<b>F %</b>	<b>% Válido</b>	<b>% Acumulado</b>
Totalmente insatisfeito	3	5,9	6,3	6,3
Muito insatisfeito	2	3,9	4,2	10,4
Insatisfeito	6	11,8	12,5	22,9
Indiferente	12	23,5	25,0	47,9
Satisfeito	19	37,3	39,6	87,5
Muito satisfeito	1	2,0	2,1	89,5
Totalmente satisfeito	5	9,8	10,4	100,0
Total	48	94,1	100,0	
Casos omissos	3	5,9		
Total	51	100,0		

Tabela 21 - Análise de frequência quanto as preocupações exigidas pelo meu trabalho.  
Fonte: autora

Quanto às preocupações exigidas pelo trabalho, verificou-se que 49,1% dos respondentes estão satisfeitos, enquanto 47,1% demonstram indiferença quanto as preocupações exigidas pelo trabalho deles. Observa-se que houve quais empate nas respostas.

<b>Variável</b>	<b>F</b>	<b>F %</b>	<b>% Válido</b>	<b>% Acumulado</b>
Totalmente insatisfeito	3	5,9	6,4	6,4
Muito insatisfeito	2	3,9	4,3	10,6
Insatisfeito	5	9,8	10,6	21,3
Indiferente	9	17,6	19,1	40,4
Satisfeito	13	25,5	27,7	68,1
Muito satisfeito	7	13,7	14,9	83,0
Totalmente satisfeito	8	15,7	17,0	100,0
Total	47	92,2	100,0	
Casos omissos	4	7,8		
Total	51	100,0		

Tabela 22 - Análise de frequência quanto ao entendimento entre mim e meu chefe.

Fonte: autora

Quanto ao entendimento entre o servidor e seu chefe, verificou-se que 54,9% dos respondentes estão satisfeitos com o entendimento com o chefe, enquanto 37,2% estão indiferentes, nem satisfeitos e nem insatisfeitos com esse quesito.

<b>Variável</b>	<b>F</b>	<b>F %</b>	<b>% Válido</b>	<b>% Acumulado</b>
Totalmente insatisfeito	12	23,5	25,5	25,5
Muito insatisfeito	2	3,9	4,3	29,8
Insatisfeito	14	27,5	29,8	59,6
Indiferente	11	21,6	23,4	83,0
Satisfeito	6	11,8	12,8	95,7
Totalmente satisfeito	2	3,9	4,3	100,0
Total	47	92,2	100,0	
Casos omissos	4	7,8		
Total	51	100,0		

Tabela 23 - Análise de frequência quanto ao tempo que eu tenho de esperar por uma promoção nesta instituição.

Fonte: autora

Quanto ao tempo de espera por uma promoção, verificou-se que novamente no que se refere a promoção os respondentes demonstram sua insatisfação com 76,4%, enquanto 15,7% estão satisfeitos, um número bem inferior ao de insatisfação.

<b>Variável</b>	<b>F</b>	<b>F %</b>	<b>% Válido</b>	<b>% Acumulado</b>
-----------------	----------	------------	-----------------	--------------------

Totalmente insatisfeito	5	9,8	10,4	10,4
Muito insatisfeito	1	2,0	2,1	12,5
Insatisfeito	11	21,6	22,9	35,4
Indiferente	7	13,7	14,6	50,0
Satisfeito	17	33,3	35,4	85,4
Muito satisfeito	2	3,9	4,2	89,6
Totalmente satisfeito	5	9,8	10,4	100,0
Total	48	94,1	100,0	
Casos omissos	3	5,9		
Total	51	100,0		

Tabela 24 - Análise de frequência quanto ao meu salário comparado com os meus esforços no trabalho.  
Fonte: autora

Quanto à comparação entre salário e o esforço no trabalho, verificou-se que 47,1% dos respondentes estão insatisfeitos e 47% estão satisfeitos, demonstrando que houve equivalência nas respostas dos respondentes.

Variável	F	F %	% Válido	% Acumulado
Totalmente insatisfeito	5	9,8	10,4	10,4
Muito insatisfeito	2	3,9	4,2	14,6
Insatisfeito	1	2,0	2,1	16,7
Indiferente	7	13,7	14,6	31,3
Satisfeito	19	37,3	39,6	70,8
Muito satisfeito	5	9,8	10,4	81,3
Totalmente satisfeito	9	17,6	18,8	100,0
Total	48	94,1	100,0	
Casos omissos	3	5,9		
Total	51	100,0		

Tabela 25 - Análise de frequência quanto a maneira que meu chefe me trata.  
Fonte: autora

Quanto à maneira que o chefe trata o servidor, verificou-se que 64,7% dos respondentes estão satisfeitos com o tratamento oferecido pelo chefe, enquanto 29,4% demonstram indiferença, nem satisfeitos e nem insatisfeitos com a maneira que o chefe os tratam.

Variável	F	F %	% Válido	% Acumulado
Totalmente insatisfeito	3	5,9	6,4	6,4
Muito insatisfeito	2	3,9	4,3	10,6
Insatisfeito	4	7,8	8,5	19,1
Indiferente	10	19,6	21,3	40,4
Satisfeito	17	33,3	36,2	76,6
Muito satisfeito	5	9,8	10,6	87,2
Totalmente satisfeito	6	11,8	12,8	100,0



Total	47	92,2	100,0	
Casos omissos	4	7,8		
Total	51	100,0		

Tabela 26 - Análise de frequência quanto a variedade de tarefas que realizo.

Fonte: autora

Quanto a variedade de tarefas realizadas pelos respondentes, verificou-se que 54,9% estão satisfeitos a totalmente satisfeitos, enquanto 37,2% estão indiferente quanto a variedade de tarefas realizadas por eles, mostrando que não estão nem satisfeito e nem insatisfeito.

Variável	F	F %	% Válido	% Acumulado
Totalmente insatisfeito	1	2,0	2,1	2,1
Muito insatisfeito	1	2,0	2,1	4,3
Insatisfeito	6	11,8	12,8	17,0
Indiferente	3	5,9	6,4	23,4
Satisfeito	23	45,1	48,9	72,3
Muito satisfeito	4	7,8	8,5	80,9
Totalmente satisfeito	9	17,6	19,1	100,0
Total	47	92,2	100,0	
Casos omissos	4	7,8		
Total	51	100,0		

Tabela 27 - Análise de frequência quanto a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.

Fonte: autora

Quanto à confiança nos colegas de trabalho, verificou-se que 70,5% dos respondentes estão satisfeitos com essa dimensão, enquanto 21,7% estão insatisfeitos com a confiança que eles podem ter nos colegas de trabalho.

Variável	F	F %	% Válido	% Acumulado
Totalmente insatisfeito	5	9,8	10,6	10,6
Insatisfeito	9	17,6	19,1	28,8
Indiferente	6	11,8	12,8	42,6
Satisfeito	15	29,4	31,9	74,5
Muito satisfeito	5	9,8	10,6	85,1
Totalmente satisfeito	7	13,7	14,9	100,0
Total	47	92,2	100,0	
Casos omissos	4	7,8		
Total	51	100,0		

Tabela 28 - Análise de frequência quanto a capacidade profissional de meu chefe.

Fonte: autora

Quanto à capacidade profissional do chefe, verificou-se que 52,9% dos respondentes estão satisfeitos, enquanto 39,2% estão insatisfeitos ou indiferentes com a capacidade profissional do chefe.

## **5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES**

O presente estudo objetivou investigar o grau de satisfação dos servidores da CoPP – (Coordenadoria de Proteção ao Patrimônio da UnB), frente às cinco dimensões da EST – Escala de Satisfação no Trabalho, e fazendo uso da revisão de literatura, onde mostrou vários conceitos de satisfação, sendo eles multidimensional e multifacetado. Satisfação no trabalho é bastante complexa, determina e é determinado por muitas variáveis, por exemplo, um empregado pode estar satisfeito com o salário, mas pode estar insatisfeito com sua chefia ou com seus colegas de trabalho, porque nem todas as pessoas que realizam o mesmo tipo de trabalho estão igualmente satisfeitas. Para Spector (2000, apud VALLE, 2007), a satisfação no trabalho é entendida com a representação de um grupamento de sentimentos avaliativos sobre o trabalho, por isso a importância de seu estado.

Em suma, verificou-se que os participantes da pesquisa demonstraram um bom nível de satisfação com vários aspectos importantes, tais como os colegas de trabalho, o salário, sua chefia e com a natureza do trabalho que realizam. Apenas na dimensão “promoções” eles se mostraram menos satisfeitos. Dentre as cinco dimensões que compunham o instrumento utilizado para mensurar a satisfação no trabalho “promoções” foi a que recebeu a média mais baixa. Com um desvio padrão alto, mostra que houve pouca concordância entre os participantes com respeito a esse quesito. Com esse resultado apresentado, conclui-se que os participantes, estão insatisfeitos em relação ao número de vezes que o servidor já recebeu promoções, pelas garantias oferecidas a quem é promovido, pela maneira de a instituição realizar promoções e pelo tempo de espera pela promoção. Tal resultado sugere uma revisão nas práticas definidas na organização de orientação para o trabalho, aprimoramento de políticas de promoções na instituição e de práticas de emissão de feedback quanto conhecimento profissional. Na teoria de Herzberg (1969, apud VALLE, 2007), realização, reconhecimento, responsabilidade, progresso ou possibilidade de crescimento e o trabalho em si são fatores motivadores que contribuem para a satisfação das pessoas, levando-as a um desempenho satisfatório.

As dimensões “satisfação com o salário”, “satisfação com chefia” e “satisfação com a natureza de trabalho” apresentaram médias que indicam um estado de indiferença, ou seja, os servidores não se encontram nem satisfeitos e nem insatisfeitos. Segundo Herzber (1969, apud VALLE, 2007), satisfação real do indivíduo com seu trabalho vem do enriquecimento do posto de trabalho para que se possa desenvolver maior responsabilidade e obter crescimento

mental e psicológico. Para ele, os dois sentimentos de satisfação ou insatisfação não são contraditórios entre si, mas, “o oposto de satisfação no trabalho não é a insatisfação, mas sim, nenhuma satisfação no trabalho”. Entretanto, nem todos os servidores concordaram com a afirmação, conforme revela o valor alto representado pelo desvio padrão.

Na dimensão “satisfação com os colegas de trabalho”, destaca-se o item “com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim” com a média mais alta (5,20) e desvio padrão mais baixo (1,41), mostrando boa concordância entre os respondentes com respeito a esse item. O outro item que mostrou uma média baixa (4,44) diz respeito ao espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho, mas teve um desvio padrão alto (1,57), havendo discordância entre os respondentes. Em resumo, satisfação com os colegas de trabalho no geral obteve a maior média (5,01) e o desvio padrão (1,48) mais baixo, retratando uma satisfação e concordância entre os respondentes.

Na teoria de Robbins (2002, apud GARRIDO, 2009), o trabalho de uma pessoa é muito mais do que as atividades óbvias, como organizar papeis, atender clientes ou dirigir um caminhão. O trabalho requer a convivência com os colegas e superiores. Os servidores da CoPP (Coordenadoria de Proteção ao Patrimônio da UnB) parecem estar mais satisfeitos com a convivência com os colegas do que salário, chefia, natureza de trabalho e promoções. Conclui-se que o nível de satisfação dos servidores com a amizade dos colegas de trabalho é bastante elevado se comparada a outras dimensões. Fica claro que a amizade ainda é muito importante no ambiente social de trabalho. Os resultados obtidos de um modo geral informam um estado de indiferença em relação a três das cinco dimensões da satisfação no trabalho. As médias e desvios padrão encontrados indicam homogeneidade do grupo em relação as cinco dimensões.

As principais contribuições desta pesquisa consistem em apresentar uma melhor compreensão das variáveis que afetam e compõe a satisfação no trabalho, também para a identificação das ações de suporte que precisam de mais atenção por parte dos gestores da instituição estudada, além de expor a opinião dos servidores sobre tais ações. Embora os resultados desta pesquisa não possam ser generalizados, em função ao pequeno número de participantes, uma vez que foram coletados dados junto a uma das áreas da Instituição (Segurança), espera-se que ela possa servir de incentivo para que os gestores da UnB, investiguem o nível de satisfação dos servidores de outras áreas da Instituição. Deve-se ressaltar a importância da participação dos servidores nas tomadas de decisão, havendo uma descentralização de poder,

conseqüentemente o ambiente de trabalho tomará satisfatório, partindo sempre da compreensão das necessidades dos servidores.

## REFERÊNCIAS

ACEVEDO, R. Claudia; NOHARA, J. Jouliana. **Monografia no Curso de Administração**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BION, N. Eloiza. **Satisfação no Trabalho (TCC)**. Disponível em: < [www.scholar.google.com.br](http://www.scholar.google.com.br) >. Acessando em 23/12/2009.

CADAMURO A A César; JAHN R. E. Dalila; MIRANDA, S. Helom; INOQUE, M.M.Kátia; PRADO, M. Roberto; GOMES, R. R. Vinicius; GOMES, C.Geni. **Satisfação no Trabalho**. Disponível em: < [www.scholar.google.com.br](http://www.scholar.google.com.br) >. Acessando em 23/12/2009.

CAMPOS, A V Cláudia; MALIK M Ana. **Satisfação no Trabalho e Rotatividade dos Médicos do Programa de Saúde da Família**. Rev. Adm. Pública. Vol. 42 n° 2, Rio de Janeiro. Mar/Abr. 2008. Disponível em: < [www.scielo.br/scielo.php?script=SCI](http://www.scielo.br/scielo.php?script=SCI) >. Acessado em 09/02/2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução a Teoria Geral da Administração**. 2 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

COELHO, A J Francisco. **Suporte a Aprendizagem, Satisfação no Trabalho e Desempenho: um estudo multinível** - Tese de doutorado-UnB – 2009.

\_\_\_\_\_; MOURA F Cristiane. **Re-validação de escala de satisfação no trabalho**. XXXII Encontro da ANPAD – 2008.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, W. John. **Comportamento Humano no Trabalho**. 1ª ed. Ed. Thomsom Pioneira. São Paulo. 1992.

DEL CURA, A L Maria; RODRIGUES F R Antônia. **Satisfação Profissional do Enfermeiro**. Rev. Latino-Am. Enfermagem. vol. 7, n° 4, Ribeiro Preto, Out/1999. Disponível em: < [www.scielo.br/scielo.php?script=SCI](http://www.scielo.br/scielo.php?script=SCI) > . Acessado em 09/02/2010

GARRIDO, J. C. Tereza. **Satisfação no Trabalho (TCC)**. Disponível em: < <http://www.scholar.google.com.br> > Acessado em 11/03/2010.

GAMA, N. S. PAULO. Satisfação no Trabalho. Disponível em: < [www.cdp.com.br/arquivo/artigo/satisfacao\\_no\\_trabalho.pdf](http://www.cdp.com.br/arquivo/artigo/satisfacao_no_trabalho.pdf) > Acessado em 27/12/2009.

HERNANDEZ, E. A José.; MELO M. Flávia. **O clima organizacional e a satisfação dos funcionários de um Centro Médico Integrado**. v. 3 n° 1. p. 11-28 janeiro-junho/2003.

Disponível em < [www.sbpot.org.br](http://www.sbpot.org.br) HYPERLINK "http://www.sbpot.org.br/". Acessado em 03/06/2010.

INSTRUÇÃO DA REITORIA. Universidade de Brasília – Gabinete do Reitor. Nº 2/63

MACHADO, C. F. Rafael. **Motivação no MPDFT (TCC)**. Brasília. 2008.

MARQUEZE, E. Cristina; MORENO, C R Cláudia. **Satisfação no Trabalho e Capacidade para o Trabalho entre Docentes Universitários**. Psicologia em Estudo. v.14, nº 1 p. 75-82, jan/mar.2009. Disponível em: < [www.scholar.google.com.br](http://www.scholar.google.com.br) HYPERLINK "http://www.scholar.google.com.br/" >. Acessado em 04/02/2010.

MARTINEZ, C. Maria; PARAGUAY, B. I. Ana. **Satisfação e Saúde no Trabalho-Aspectos conceituais e metodológicos**. Cadernos de Psicologia Social do Trabalho. V. 6 n.1 São Paulo: DEZ. 2003 Disponível em: < [www.revistasusp.sibi.usp.br](http://www.revistasusp.sibi.usp.br) > . Acessando em 23/12/2009.

\_\_\_\_\_; LATORRE, D. O Rosário. **Relação entre Satisfação com Aspectos Psicossociais e Saúde dos Trabalhadores**. Revista de saúde pública. Vol. 38 nº 1 - São Paulo: Fev/2004.

MARTINS, F C Maria; SANTOS E. Gisele. **Adaptação e Validação de Construto da Escala de Satisfação no Trabalho**. Psico-USF, v. 11 nº 2, p. 195-205, Jul/Dez. 2006. Disponível em: < [www.scholar.google.com.br](http://www.scholar.google.com.br) >. Acessado em 04/02/2010.

MATOS, S. C. Maurício. **A Satisfação no Trabalho do Servidor do Poder Judiciário**. (TCC). Curso de especialização-UnB. 2009. Disponível em: < [www.scholar.google.com.br](http://www.scholar.google.com.br) > Acessado em 11/03/2010.

MORETTI, Silvinha. **Qualidade de Vida no Trabalho x Auto-realização Humana**. ICPG- Instituto Catarinense de Pós-graduação. Disponível em: < [www.icpg.com.br](http://www.icpg.com.br) > Acessado em 04/02/2010.

MORIM, M. Estelle. **Os Sentidos do Trabalho**. RAE-Revista de Administração de Empresas. São Paulo. Jul./Set. 2001. V. 41 – p. 08-19

ROTHMANN, Yan; COOPER, Cary. **Fundamentos de Psicologia Organizacional e do Trabalho**. Elsevier, 2009.

SANT'ANNA, Anderson, S.; MORAES, Lúcio. R. F; LILIMNIK, Zélia, M.. **Competências Individuais, Modernidade Organizacional e Satisfação no Trabalho: Um estudo de Diagnóstico Comparativo**. RAE-eletrônica, v. 4 n. 1, jan/jun. 2005. Disponível em: < [www.rae.com.br/eletrônica](http://www.rae.com.br/eletrônica) >. . Acessado em 11/03/2010

SCHERMERHORN JR. J. R; HUNT. J.G; OSBORN. R.N. **Fundamentos do Comportamento organizacional**. 2º ed. Trabalho de equipe e projeto de grupo. Bookman, Porto Alegre; 1999.

SILVA, B. Rui. **Para uma Análise da Satisfação com o Trabalho**. Sociologia – Problemas e Práticas, n. 26, 1998. P. 149-178. Disponível em: < [www.scholar.google.com.br](http://www.scholar.google.com.br) >. Acessado em 23/12/2009

SILVA JUNIOR, Nelson Aleixo da. **Satisfação no Trabalho**: Um estudo entre os funcionários dos hotéis de João Pessoa. Psico USF, v. 6, n. 1, p. 47-57. Jun. 2001.

SORIANO, B Jeane; WINTERSTEIN, J Pedro. **Satisfação no Trabalho do Professor de Educação Física**. Rev. Paulista. Educ. Fis. São Paulo. Jul/Dez. 1998. Disponível em < [www.scholar.google.com.br](http://www.scholar.google.com.br) >. Acessado em 04/03/2010.

TAMAYO, A. **Prioridades Axiológicas e Satisfação no Trabalho** - Revista de Administração-V. 35, n. 2, p. 37-47. São Paulo. Abri. 2000.

VALLE, R Ângela. **Monitoramento da Satisfação no Trabalho em uma Empresa Financeira**. Tese de doutorado-UnB. 2007

VERGARA, S. C.. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo. Atlas, 2000).

## APÊNDICE

Pesquisa sobre satisfação no trabalho

### **Caro(a) Participante,**

Meu nome é Vanderléa Roque Cassiano Martins, sou aluna do Curso de Especialização em Gestão Universitária e preciso da sua ajuda no sentido de preencher a presente pesquisa. Estou investigando a satisfação no trabalho de funcionários da Coordenadoria de Proteção ao Patrimônio da UnB. Esta pesquisa é parte integrante de minha monografia de final de curso, que pretendo defender em Junho/2010. Por isso peço, sua ajuda!

**Por favor, não precisa se identificar com nome. Deixe o questionário anônimo.**

Suas respostas serão tratadas em conjunto com as respostas dos demais participantes, não serão tratadas de forma individual ou isolada.

Caso tenha qualquer dúvida sobre a pesquisa favor contactar-me: vancassiano@unb.br, 8466-4156/3253-9796/3307-2343.

Solicito o preenchimento dos seguintes dados pessoais (**POR FAVOR, NÃO PRECISA SE IDENTIFICAR**).

a)**GÊNERO:** (        ) Masculino        (        ) Feminino

b)**FAIXA ETÁRIA:** (        ) 18 a 25 anos (        ) 26 a 33 anos (        ) 34 a 41 anos  
(        ) 42 a 49 anos (        ) 50 a 57 anos (        ) acima de 58 anos

### **c)GRAU DE ESCOLARIDADE**

- (        ) Ensino médio em andamento
- (        ) Ensino médio completo
- (        ) Superior em andamento
- (        ) Superior completo
- (        ) Pós-Graduação (especialização) em andamento
- (        ) Pós-Graduação (especialização) completo
- (        ) Pós-Graduação (mestrado/doutorado) em andamento
- (        ) Pós-Graduação (mestrado/doutorado) completo

### **d)TEMPO DE SERVIÇO:**

- (        ) Menos de 1 ano de trabalho na UnB



- (            ) Entre 1 e 3 anos de trabalho na UnB
- (            ) Entre 3 e 5 anos de trabalho na UnB
- (            ) Entre 5 e 7 anos de trabalho na UnB
- (            ) Entre 7 e 9 anos de trabalho na UnB
- (            ) Entre 9 e 11 anos de trabalho na UnB
- (            ) Acima de 11 anos de trabalho na UnB

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

As frases a seguir falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual. **INDIQUE O QUANTO VOCÊ SE SENTE SATISFEITO OU INSATISFEITO COM CADA UM DELES.**

Dê suas respostas anotando, nos parênteses que antecedem cada frase, aquele número (de 1 a 7), que melhor representa sua resposta. **Você pode usar qualquer número da escala que varia de 1 a 7.**

Sua opinião é muito importante para nosso trabalho. Por favor, não se identifique e nem deixe questões em branco.

<b>1=Totalmente insatisfeito</b>	<b>5=Satisfeito</b>
<b>2=Muito insatisfeito</b>	<b>6=Muito satisfeito</b>
<b>3=Insatisfeito</b>	<b>7=Totalmente satisfeito</b>
<b>4=Indiferente</b>	

#### **NO MEU TRABALHO ATUAL SINTO-ME...**

- A. (            ) com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.
- B. (            ) com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.
- C. (            ) com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.
- D. (            ) com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.
- E. (            ) com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.
- F. (            ) com o tipo de amizades que meus colegas demonstram por mim.
- G. (            ) com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.
- H. (            ) com o meu salário comparado com a minha capacidade profissional.
- I. (            ) com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho.

- J. (        ) com a maneira como a empresa realiza promoções de seu pessoal.
- K. (        ) com a capacidade de meu trabalho me absorver.
- L. (        ) com o meu salário comparado ao custo de vida.
- M.(        ) com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que eu faço.
- N. (        ) com a maneira como me relaciono com meus colegas de trabalho.
- O (        ) com a quantia em dinheiro que recebo ao final de cada mês.

<b>1=Totalmente insatisfeito</b>	<b>5=Satisfeito</b>
<b>2=Muito insatisfeito</b>	<b>6=Muito satisfeito</b>
<b>3=Insatisfeito</b>	<b>7=Totalmente satisfeito</b>
<b>4=Indiferente</b>	

#### **NO MEU TRABALHO ATUAL SINTO-ME...**

- P (        ) com as oportunidades de ser promovido ou ter ascensão nesta empresa.
- Q (        ) com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.
- R (        ) com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.
- S (        ) com o entendimento entre mim e meu chefe.
- T (        ) com o tempo que eu tenho de esperar por uma promoção nesta empresa.
- U (        ) com o meu salário comparado com os meus esforços no trabalho.
- V (        ) com a maneira como meu chefe me trata.
- X (        ) com a variedade de tarefas que realizo.
- W (        ) com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.
- Y (        ) com a capacidade profissional de meu chefe.

## ANEXO

### Variáveis

- 1 – Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho;
- 2 – Com o modo como meu chefe organiza o trabalho no meu setor;
- 3 – Com o número de vezes que já fui promovido nesta instituição;
- 4 – Com as garantias que a instituição oferece a quem é promovido;
- 5 – Com o meu salário comparado com quanto eu trabalho;
- 6 – Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim;
- 7 – Com o grau de interesse que minhas tarefas despertam;
- 8 – Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional;
- 9 – Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho;
- 10 – Com a maneira como esta instituição realiza promoções de seu pessoal;
- 11 – Com a capacidade de meu trabalho absorver-me;
- 12 – Com o meu salário comparado ao custo de vida;
- 13 – Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço;
- 14 – Com a maneira como me relaciono com meus colegas de trabalho;
- 15 – com a quantia em dinheiro que eu recebo desta instituição ao final de cada mês;
- 16 – Com as oportunidades de ser promovido nesta instituição;
- 17 – Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho;
- 18 – Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho;
- 19 – Com o entendimento entre eu e meu chefe;
- 20 – Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta instituição;
- 21 – Com o meu salário comparado aos meus esforços no trabalho;
- 22 – Com a maneira como meu chefe me trata;
- 23 – Com a variedade de tarefas que realizo;
- 24 – Com a confiança que eu posso ter em colegas de trabalho;
- 25 - Com a capacidades profissional do meu chefe.