



Universidade de Brasília
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade
Departamento de Administração
Curso de Graduação e Administração a distância

Renato Silva de Castro

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO:
Foco na Ag Estilo Congresso Nacional do Banco do Brasil**

Brasília – DF

2011

Renato Silva de Castro

SATISFAÇÃO NO TRABALHO:

Foco na Ag Estilo Congresso Nacional do Banco do Brasil

Projeto de monografia apresentado ao Departamento de Administração
como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em
Administração, na modalidade à distância, pela Universidade de Brasília
(UnB).

Professor Tutor: Rose Mary Gonçalves

Professor Supervisor: Dra. Gisela Demo Fiuza

Brasília – DF

2011

Castro, Renato Silva.

Satisfação no Trabalho: Foco na Ag. Estilo Congresso Nacional do Banco / Renato Silva de Castro – Brasília, 2011.

42 f. : il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração - EaD, 2011.

Orientador: Prof^a Rose Mary Gonçalves, Departamento de Administração.

1. Satisfação no Trabalho. 2. Satisfação. 3. Banco

Renato Silva de Castro

SATISFAÇÃO NO TRABALHO: Foco na Ag. Estilo Congresso
Nacional do Banco do Brasil

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de
Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília do
aluno

Renato Silva de Castro

Profa. Rose Mary Gonçalves

Professor Orientador

Profª Drª Gisela Demo Fiuza

Professor Supervisor

Profª Maria Teodora

Professor Examinador

Brasília, 11 de junho de 2011

Dedico a Deus pelo livre arbítrio a mim concedido me dando a possibilidade de ver meus erros e buscar transformá-los em acertos, a meus pais, pelos valores e princípios a mim repassados, e meus filhos pelo amor e carinho dispensados, me fazendo crer que todo esforço vale a pena.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus que me iluminou e me inspirou com sua divina proteção e mostras de amor.

A meus pais que, apesar de não estarem compartilhando esse momento fisicamente comigo, certamente me iluminam a vida.

Aos meus dois filhos Rafael e Lucas que fazem perfeitamente jus aos nomes escolhidos, tornando-se dois anjos protetores e fomentadores de energia e ânimo em minha vida.

À tutora Rose, pela dedicação, forma educada de trato e compreensão pelas falhas por mim cometidas.

Enfim, a todos que contribuíram direta ou indiretamente para a realização desta monografia.

Obrigado por tudo!

"A satisfação está no esforço e não apenas na realização final."

(Maatma Gandhi)

RESUMO

O estudo dos níveis de satisfação entre os funcionários de uma organização justifica-se pelos resultados que essa pesquisa possa trazer no estudo das aspirações e da visão que os funcionários possuam da instituição. Assim, a importância da aplicação desse estudo, onde se podem perceber falhas e pontos positivos da organização como um todo, justificando-a na Agência Estilo Congresso Nacional do Banco do Brasil. Com o acirramento da concorrência e o aumento das exigências da empresa com vistas a um maior lucro, busca-se nesse trabalho a análise e o diagnóstico dos níveis de satisfação dos funcionários da Agência Estilo Congresso Nacional, na busca da identificação da atuação da administração da agência na busca de melhoria dos níveis de satisfação geral bem como a proposição de melhorias nos processos internos de mensuração dos níveis de satisfação. Para tal, nesse projeto será realizada uma pesquisa aplicada e quantitativa, pesquisa bibliográfica e questionário. Pelos resultados apresentados vê-se que os níveis de insatisfação se relacionam com questões de remuneração e supervisão e os de satisfação com o trabalho e seus desafios. Assim, tem-se uma mobilização de todos os funcionários da agência no sentido de buscar um equilíbrio de forças e tarefas que busquem maximizar os aspectos positivos e minimizar os negativos.

Palavras-chave: Satisfação, Insatisfação, Mobilização, Banco

ABSTRACT

The study of the levels of satisfaction among employees of an organization is justified by the results that this research could bring the study of the aspirations and vision that employees have the institution. Thus, the importance of implementing this study, where one can see flaws and strengths of the organization as a whole, justifying it on the Ag Style National Congress of the Bank of Brazil. With increased competition and increased business requirements with a view to greater profit, we seek to work in the analysis and diagnosis of the employee satisfaction levels of Ag Style National Congress, seeking to identify the performance of agency management in the quest for improved levels of overall satisfaction as well as to propose improvements in internal processes to measure levels of satisfaction. To this end, this project will be an applied research and quantitative research literature and questionnaire. From results it is seen that the levels of dissatisfaction are related to pay issues and supervision and satisfaction with the work and its challenges. Thus, there is a mobilization of all employees of the agency in seeking a balance of forces and tasks that seek to maximize the positive aspects and minimize the negatives.

Keywords: Satisfaction, Dissatisfaction, Mobilization, Bank

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 – Espírito de Colaboração entre Colegas.	27
Gráfico 2 – Número de Vezes que fui Promovido na Empresa.....	28
Gráfico 3 – Satisfação com o Salário Comparado com minha Capacidade Profissional.....	29
Gráfico 4 – Satisfação com o Salário Comparado com o Custo de Vida.....	30
Gráfico 5 – Oportunidades de Promoção na Empresa	31
Gráfico 6 – Confiança nos Colegas de Trabalho.....	32
Gráfico 7 – Tempo de Espera por uma Promoção.....	33

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Tabela 1: Freqüência e porcentagem das variáveis: sexo, estado civil, escolaridade, idade, tempo de banco e renda.....	24
---	----

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
1.1	Formulação do problema.....	14
1.2	Objetivo Geral.....	14
1.3	Objetivos Específicos	15
1.4	Justificativa.....	16
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	17
2.1	Satisfação no trabalho.....	18
2.1.1	Determinantes da satisfação no trabalho.....	20
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....	21
3.1	Caracterização da população.....	22
3.2	Caracterização do instrumento de pesquisa.....	22
3.3	Procedimentos de coleta e análise de dados.....	23
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	24
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	35
	REFERÊNCIAS.....	37
	ANEXOS.....	39

1 INTRODUÇÃO

A satisfação no trabalho é um fenômeno amplamente estudado cujo interesse decorre de sua influência sobre o trabalhador, afetando sua saúde física e mental, atitudes, comportamento profissional, social, tanto com repercussões para a vida pessoal e familiar do indivíduo como para as organizações (PÉREZ- RAMOS, 1980).

Não há consenso sobre conceitos nem teorias ou modelos teóricos de satisfação no trabalho. Além disso, diferentes conceitos e definições para o mesmo construto têm gerado dificuldades e até mesmo falhas metodológicas em estudos sobre o tema (PÉREZ- RAMOS, 1980).

As condições de trabalho cada vez mais vêm se transformando com o passar do tempo, porém, algumas empresas ainda atuam de maneira pouco aceitável, exigindo de seus funcionários altos índices de quantidade de horas trabalhadas, sem descanso devido e sem que o mesmo possa expressar seus desejos, vivendo num ambiente de trabalho nada agradável, e principalmente, sem programas de Qualidade de Vida no Trabalho. Esse panorama encontra-se evoluindo, em grande parte, devido às mudanças e a competitividade crescente.

Assim, as organizações conscientizaram-se de que o homem é o principal capital que possuem, passando a investirem nele através de melhor especialização, melhores condições no trabalho e a busca da excelência na qualidade de vida de seus funcionários onde se pode supor que a melhoria da condição de trabalho e de vida, contribui para uma empresa mais lucrativa e competitiva.

Constatou-se que o grande diferencial das empresas bem sucedidas não é função apenas do conhecimento técnico e da tecnologia de que ela dispõe, mas principalmente da motivação e do comprometimento de seus funcionários com a qualidade e excelência do trabalho realizado onde, dessa forma, o estudo da satisfação no trabalho, passa fundamentalmente pelo estudo dos comportamentos, condutas e aspectos psicológicos do trabalhador frente às situações de seu trabalho e de sua vida pessoal.

Cabe ressaltar que a cada dia aumenta a importância que as empresas destinam aos estudos de melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores, buscando soluções para o atendimento das necessidades dos funcionários: esse se torna peça importante e fruto de investimentos em treinamentos com vistas ao aumento de produtividade, capacidade individual, consciência a despeito de suas obrigações e responsabilidades para com a empresa e consigo.

Pode-se referenciar a Shiozawa (1993), quando afirma que há muitas formas de se conceituar a qualidade e mais ainda de implantá-la. Um conceito pode ser mais adequado do que outro. Além disso, é fundamental que toda a organização conheça o conceito de qualidade e ele deve ser entendido e também comum a toda organização.

1.1 Formulação do Problema

Apesar do Banco do Brasil ser uma empresa renomada e de mais de 200 anos, não foge à regra quanto aos problemas existentes em relação à satisfação de seus funcionários, sua exposição aos fatores críticos que comprometam à boa qualidade de vida dos seus e à produtividade exigida.

Com a concorrência a cada dia mais acirrada, as exigências e pressões decorrentes da busca ilimitada por maiores lucros, principalmente nas instituições bancárias, os níveis de insatisfação no trabalho toma elevado grau de influência na produtividade, o que tem forçado às instituições a reanalisar e implementar novos programas de qualidade de vida.

Diante disso, o presente estudo busca identificar os níveis críticos de satisfação no trabalho com vistas a um melhor entrosamento entre satisfação no trabalho x produtividade, e no intuito de responder ao seguinte questionamento: Como esta o nível de satisfação dos funcionários do Banco do Brasil da Agência Estilo Congresso Nacional?

1.2 Objetivo Geral

Far-se-á um estudo na Agência Estilo Congresso Nacional do Banco do Brasil, selecionada para tal, visando levantar o nível de satisfação de seus funcionários.

1.3 Objetivos Específicos

- Quantificar a situação atual dos níveis de satisfação percebidos entre os funcionários;
- identificar o que a Administração da Agência tem feito e pode vir a fazer para elevar os níveis de satisfação do grupo, buscando a discussão sobre a importância da qualidade de vida no ambiente de trabalho e a elevação da satisfação nesse ambiente;
- Identificar os fatores positivos e negativos do ambiente de trabalho na agência.

1.4 Justificativa

A escolha do tema “Satisfação no Trabalho: Foco na Ag. Estilo Congresso Nacional do Banco do Brasil” teve influência pelas mudanças organizacionais que o mundo tem passado e pela necessidade percebida de se buscar bons níveis de satisfação (redução do stress) e que tragam maiores níveis de produtividade à empresa e indiretamente, aos funcionários.

A atual administração da agência Estilo Congresso Nacional tem, junto com a Diretoria de Pessoal do Banco do Brasil, realizado melhorias e incentivado a todos os funcionários, a buscarem formas de tornarem seu ambiente de trabalho mais humano e participativo, incentivando formas de possibilitar trocas de informações para a melhoria de sua qualidade de vida no trabalho.

Dentre as ações de aumento da satisfação pela melhoria da qualidade de vida no trabalho, o BB está fazendo pesados investimentos na capacitação dos

funcionários, para agregar valor a ele, o que tem respaldado a atitude positiva dos funcionários com relação ao ambiente de seu trabalho e sua melhor qualidade de vida dentro e fora desse.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesse item serão apresentados os fundamentos teóricos e os conceitos que servirão de alicerce para esta pesquisa. Será feita uma abordagem de conceitos importantes sobre a qualidade e a percepção que o funcionário possui a despeito dos aspectos mais importantes na mensuração dos níveis de satisfação e insatisfação no ambiente de trabalho.

Há de se ressaltar que a confusão entre os termos “motivação” e “satisfação” tem sido considerada como causa de falhas na formulação de hipóteses e na seleção de instrumentos de pesquisas, especialmente naquelas destinadas a correlacionar satisfação no trabalho com produtividade.

Segundo Siqueira e Gomide Jr. (2004), a satisfação no trabalho se manifesta através de vínculos afetivos positivos com o trabalho, onde se ressaltam os bons relacionamentos existentes entre pares e com as chefias, as questões salariais, as oportunidades existentes assim como as expectativas geradas por elas, as políticas de gestão da empresa e a satisfação pelo resultado dos serviços executados, tornando-se assim, o estudo da satisfação, um elemento multidimensional.

Como embasamento a esse projeto de pesquisa busca-se a idéia de alguns autores onde satisfação e insatisfação no trabalho são consideradas como os dois extremos de um mesmo fenômeno, sendo freqüentes os estudos que adotam uma medida de satisfação por meio de escalas que vão de um extremo de “muito satisfeito” até o extremo oposto de “muito insatisfeito”

Outros autores optam por adotar a distinção entre satisfação e insatisfação estabelecida na Teoria da Motivação-Higiene, que considera satisfação e insatisfação no trabalho como fenômenos distintos, de natureza diversa, onde a

insatisfação é determinada pela carência dos fatores extrínsecos ao trabalho ou “fatores de higiene” (remuneração, supervisão, ambiente de trabalho) e a satisfação é determinada pelos fatores intrínsecos ao trabalho ou “fatores motivadores”, relacionados ao conteúdo do trabalho e aos desafios das tarefas (ARAÚJO, 1985; CODA, 1986; PÉREZ- RAMOS , 1980).

2.1 Satisfação no Trabalho

A satisfação do funcionário é assunto muito subjetivo visto cada qual possui seus objetivos, necessidades e níveis de satisfação variados e, assim sendo, define-se que a satisfação de um indivíduo depende de sua formação, ambição pessoal, expectativas profissionais, função dentro da empresa e suas experiências pessoais.

Vê-se a satisfação no ambiente de trabalho como “um sentimento agradável que resulta da percepção de que nosso trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho” (WAGNER III; HOLLENBECK, 1999).

Assim, as atitudes das pessoas quanto a trabalhos executados determinam o grau de satisfação com seu trabalho sendo que, segundo Robbins (2002), os principais fatores relacionados com a satisfação com o trabalho são:

- a) o trabalho mentalmente desafiador;
- b) as recompensas justas;
- c) as condições adequadas de trabalho;
- d) o apoio dos colegas;
- e) o ajuste da personalidade com o cargo;

f) disposição genética do indivíduo.

Concomitante ao aumento de produtividade o trabalhador muitas vezes recebe elogios, promoções, aumento salariais o que, por conseqüência, o torna mais incentivado a levar adiante novos projetos e/ou buscar a melhoria dos que estiverem em andamento ou iniciando, onde se pode citar Robbins, 2002: “não é satisfação que aumenta a produtividade e sim a produtividade que aumenta a satisfação”, onde o autor ainda afirma que “as pessoas não escolhem seus empregos aleatoriamente, elas tendem a buscar posições que sejam compatíveis com seus interesses, valores e habilidades”, sendo que os funcionários que apresentarem melhor desempenho tendem a permanecer na organização, vislumbrando melhor reconhecimento e recompensas que o motivem a continuar, conjugando seus valores com os da organização.

Há casos também, geradores de insatisfação entre os funcionários de uma organização que tendem a expressá-la por diversas formas, tais como reclamações, insubordinação, fuga de responsabilidade e até furto. De acordo com Robbins (2002), os colaboradores insatisfeitos podem optar por sair da empresa e buscar novo emprego que lhes proporcione motivação, satisfação, assim como podem tentar melhorar as condições de trabalho através da comunicação, ficar esperando passivamente as condições melhorarem mantendo-se fiéis à organização ou ainda, reduzir seu empenho na realização de suas tarefas, aumentando os erros e absenteísmo, tornando a situação pior.

Tem-se que a insatisfação no trabalho é grande causadora de problemas não só no trabalho, mas também na vida pessoal dos trabalhadores e, só será possível se ter uma vida plena se o trabalho for realizador, for visto como provedor de amigos, conhecimentos, novidades, conforto, diversão, identificação com o trabalho e seu ambiente. Devem-se buscar formas de minimizar os problemas geradores de preocupações, eliminando-os ou reduzindo-os ao máximo na busca de plena satisfação e harmonia.

2.1.1 Determinantes da Satisfação no Trabalho

Far-se-á uma breve análise onde se percebem três grupos de aspectos que influenciam na satisfação no trabalho: diferenças de personalidade, diferenças no trabalho e diferenças nos valores atribuídos ao trabalho.

Já se constata em teorias anteriores que “a perspectiva das diferenças de personalidade vê a satisfação no trabalho como um fenômeno que pode ser explicado predominantemente em termos da personalidade dos indivíduos” Outros autores, como Judge, Bono & Locke (2000), buscam analisar conjuntamente aspectos individuais e aspectos organizacionais.

A despeito das variações na satisfação no trabalho tem que são resultados de diferenças na natureza do trabalho, em que podem ser considerados todos os aspectos psicossociais do trabalho, tais como demandas da tarefa, papel do indivíduo na organização, relacionamentos interpessoais, possibilidades de desenvolvimento de carreira, clima e estrutura organizacional.

Estudos anteriores como o da teoria de Locke (LOCKE, 1976, 1984), identificam os fatores causais da satisfação no trabalho relacionados ao ambiente de trabalho como eventos e condições, e agentes, onde: *eventos e condições* categorizadas em trabalho, pagamento, promoção, reconhecimento, condições e ambiente de trabalho; *agentes* categorizados em colegas e subordinados, supervisão e gerenciamento, empresa/organização.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

O objetivo da metodologia é analisar e captar as características dos métodos dos vários métodos, promovendo a avaliação de suas capacidades, potencialidades, limitações ou distorções onde se faz uma crítica dos pressupostos ou das implicações de sua utilização.

Sabe-se ser a metodologia uma disciplina que estuda os métodos e é considerada também como uma forma de conduzir a pesquisa ou um conjunto de regras para ensino de ciência e arte com a explicação minuciosa, onde predominam os detalhes e exatidão de toda ação desenvolvida no caminho do trabalho de pesquisa, tomando como centro a explicação do tipo de pesquisa, qual instrumental a ser utilizado (questionário, entrevista etc), o tempo previsto para sua consecução e conclusão, a formação da equipe de pesquisadores e a divisão do trabalho, quais formas foram utilizadas para a tabulação e tratamento dos dados, ou seja, de tudo aquilo que foi utilizado em um trabalho de pesquisa.

De acordo com Pereira (2006), classifica-se a natureza de uma pesquisa como Básica ou Aplicada, onde a primeira tem o propósito de “gerar conhecimentos novos e úteis para o avanço da ciência sem aplicação prática prevista. Envolve verdades e interesses universais.”, e a segunda, o objetivo de “gerar conhecimento para aplicação prática e dirigida à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais.”

Pereira (2006) descreve que a forma de abordagem do problema dividiu-se em Pesquisa Quantitativa quando “tudo pode ser mensurado numericamente, requerendo o uso de técnicas estatísticas (percentagem, média, moda, mediana, desvio padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, etc.)”. Já na Pesquisa Qualitativa quando parte do entendimento que existe uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável

entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzida em números. O ambiente natural é fonte direta para a coleta de dados e o pesquisador é o instrumento chave. É descritiva. Os pesquisadores tendem a analisar os seus dados indutivamente. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem.

Assim sendo, nesse projeto será realizada uma pesquisa aplicada e quantitativa, na Agência Estilo Congresso Nacional do Banco do Brasil cujo objetivo é medir o nível de satisfação dos funcionários em seu ambiente de trabalho e no Banco de forma geral, suas expectativas e perspectivas para busca de melhoria do ambiente organizacional.

3.1 Caracterização da População

A população (universo da pesquisa) é composta por 20 funcionários da Agência Estilo Congresso Nacional, com a adesão de 100% de todos na realização dessa pesquisa, onde se vêem níveis de escolaridade variando entre ensino médio e superior, faixas etárias entre 20 e 50 anos, ambos os sexos identificados através da utilização de questionário sócio demográfico.

Foi feito um censo entre esses funcionários com a aplicação de questionário para os mesmos.

3.2 Caracterização do Instrumento de Pesquisa

O instrumento de coleta de dados foi um questionário composto por vinte e cinco questões objetivas, cujas respostas foram limitadas a uma escala de valores de 1 a 7, onde o nível 7 é o totalmente satisfeito.

3.3 Procedimentos de Coleta e de Análise de Dados

Essa pesquisa foi realizada nos 20 funcionários, onde os 100% participaram por livre vontade, da AG Estilo Congresso Nacional através da aplicação de questionário contendo 25 itens onde houve a colocação de nota que variou de 1 a 7 que mensurava os níveis de insatisfação e satisfação, nessa ordem, que apresentou itens referentes ao perfil sócio demográfico e outros inerentes ao atual ao sentimento relativo ao trabalho realizado e seus aspectos que influenciam a satisfação no mesmo. Conforme descrito e justificado na Metodologia, foi aplicado o questionário nos 20 funcionários da agência o que proporcionou uma perfeita mensuração do nível de satisfação na agência em questão, sendo que todos os questionários foram integralmente respondidos.

A pesquisa foi aplicada por intermédio de questionário aos funcionários da agência, no período de 03 de maio a 15 de maio de 2011, e não houve compartilhamento de informações entre outros funcionários que tiveram sua identidade preservada.

Análise dos Dados

Para o tratamento dos dados dessa pesquisa, foi empregada a análise estatística, assim como quadros e gráficos para a demonstração dos resultados. Cada questão foi avaliada separadamente a fim de verificar a frequência de respostas correspondente a cada valor da escala. Utilizou-se o *software_excel* para a inserção, tabulação e arquivamento dos dados, como também, gráficos e tabelas para a sua exposição.

No que se refere à análise de dados, usou-se a escala de descrição que vai de 1= Totalmente Insatisfeito a 7=Totalmente Satisfeito. Para fins de análises e de cálculos, foi utilizada tabela para cálculo de escores.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A idéia de realizar o presente estudo partiu da compreensão de que a satisfação dos funcionários em seu ambiente de trabalho é crucial para a prospecção de resultados positivos bem como a manutenção de níveis de motivação cada vez mais elevados onde certamente, as necessidades funcionário/empresa serão cada vez mais amplamente atendidas.

Tabela 1: Freqüência e porcentagem das variáveis: sexo, estado civil, escolaridade, idade, tempo de banco e renda

		Freqüência	Porcentagem (%)
SEXO	MASCULINO	13	65
	FEMININO	7	35
ESTADO CIVIL	SOLTEIRO	1	5
	CASADO/UNIÃO ESTÁVEL	16	80
	SEPARADO/DIVORCIADO	3	15
	VIÚVO	0	0
ESCOLARIDADE	MÉDIO	4	04
	SUPERIOR	12	50
	PÓS-GRADUAÇÃO	4	28
IDADE (ANOS)	ENTRE 18 E 30	2	10
	ENTRE 31 E 40	9	45
	ENTRE 41 E 50	4	20
	DE 51 EM DIANTE	5	25

TEMPO DE BANCO	ATÉ 5 ANOS	6	30
	DE 6 A 10 ANOS	7	35
	DE 11 A 20 ANOS	4	20
	DE 21 A 30 ANOS	3	15
	MAIS DE 31 ANOS	0	0
RENDA	ATÉ 3 SM	1	5
	DE 3 A 5 SM	3	15
	DE 5 A 8SM	4	20
	SUPERIOR A 8 SM	12	60

De acordo com a Tabela 1, verifica-se que 65% dos funcionários são do sexo masculino e 35% do sexo feminino, com predominância do universo masculino na formulação dos resultados da pesquisa.

No diagnóstico do estado civil dos entrevistados, foi observado que a maioria do público é casado (80%), com 15% de separados e apenas 0,5% de funcionários solteiros, não havendo ocorrência de viúvos.

Em relação ao nível de escolaridade, é bastante evidente o nível de escolaridade superior completo, com 60% dos funcionários, demonstrando a busca de melhoria no nível educacional, visto o exigido para ingresso no Banco, via concurso público, ser de ensino médio completo. Somente 2% dos funcionários apresentam nível médio e o mesmo percentual de funcionários apresenta pós-graduação.

Relativo à idade nota-se elevado percentual nas faixas etárias acima dos 30 anos, sendo 35% de 31 a 40, 20% entre 41 e 50% e 25% acima dos 50 anos, demonstrando que há uma predominância dos profissionais da agência em faixa etária de mediana para elevada.

Quanto ao tempo de banco, apesar da média da faixa etária mais alta, há uma predominância de funcionários com pouco tempo de banco, ou seja, 65% abaixo de 10 anos de trabalho na instituição.

Já a renda se mantém com média mais elevada, acima dos 08 salários mínimos, demonstrando uma predominância de cargos comissionados em contraposição ao tempo baixo de casa dos funcionários.

Mediante esses levantamentos de dados fica provado que a maioria dos funcionários da Instituição Bancária, lotados na agência em questão, possui grau de escolaridade mais elevado do que a instituição exige para ingresso, mostrando a busca por maior qualificação profissional e conseqüente média salarial mais elevada.

Analisar-se-á a seguir, alguns itens que influenciam na mensuração da Satisfação no trabalho, iniciado pelo Gráfico 1 a seguir.

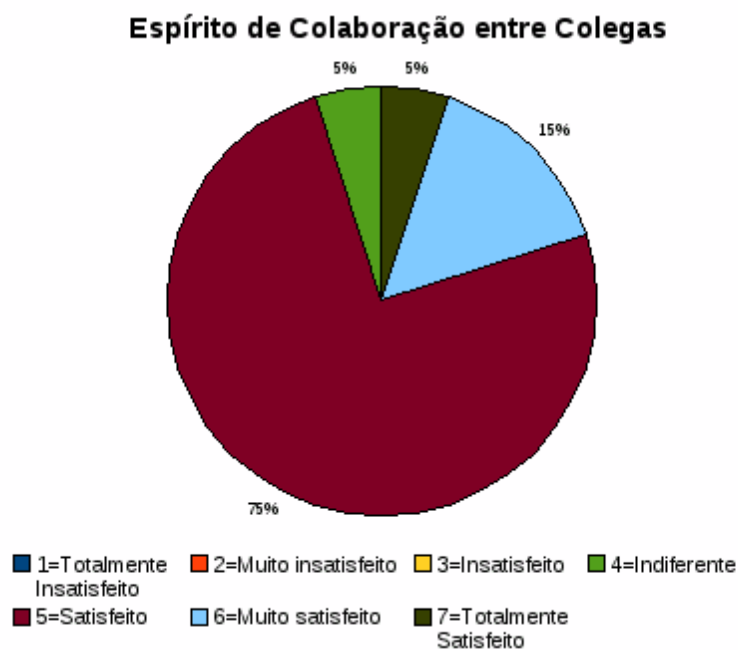


GRÁFICO 1 - Espírito de Colaboração entre Colegas

Fonte: Dados da Pesquisa

Na análise dos dados do Gráfico 1 pode-se verificar que o item Espírito de Colaboração entre Colegas mostra elevado percentual de satisfação entre os funcionários da Agência representando 75% do universo entrevistado, demonstrando a existência de um espírito colaborador entre os funcionários o que fomenta a elevação do nível de satisfação.

Relativo ao item Número de vezes que já fui promovido na Empresa tem o Gráfico 2 a seguir

Número de vezes que fui promovido na Empresa

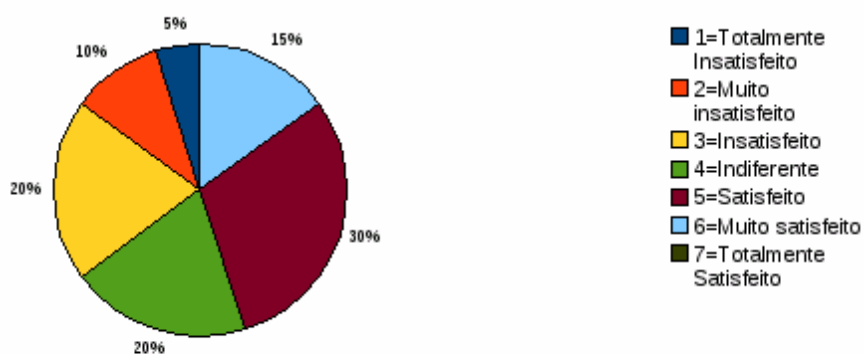


GRÁFICO 2 – Número de vezes que fui promovido na Empresa

Fonte: Dados da Pesquisa

No gráfico acima se percebe certa tendência à satisfação em relação às promoções implementadas na Empresa relativa aos funcionários da Agência pesquisada apesar do percentual elevado de funcionários com tempo de banco abaixo de 10 anos de casa (Tabela 1), demonstrando que a instituição busca adotar uma política de incentivo aos funcionários incrementando o binômio satisfação x produtividade.

No Gráfico 3, a seguir, analisar-se-á o nível de satisfação do salário recebido em relação à capacidade profissional.

Satisfação com o salário comparado à minha capacidade profissional

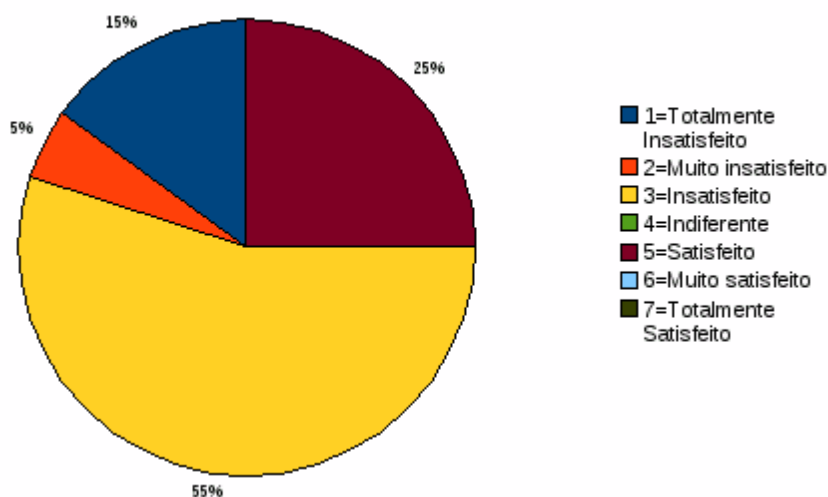


GRÁFICO 3 – Satisfação com o salário em relação à capacidade profissional

Fonte: Dados da Pesquisa

Apesar de se constatar nos Gráficos 1 e 2 que há um percentual de satisfação elevado em relação aos itens pesquisados, vê-se que a questão de valorização pessoal em relação ao salário recebido está aquém da expectativa dos funcionários da agência o que pode influir na produtividade desses.

O Gráfico 4 a seguir mostra o nível de satisfação com o salário relativo ao custo de vida.

Satisfação com o salário comparado com o Custo de Vida

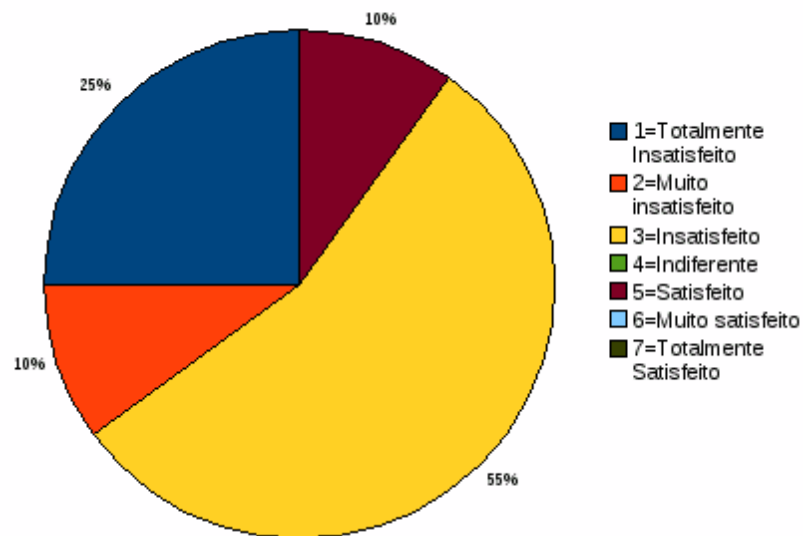


GRÁFICO 4 – Satisfação com o salário em relação ao custo de vida

Fonte: Dados da Pesquisa

Nesse gráfico, assim como o de número 3, vê-se a insatisfação em relação ao salário recebido tendo como foco o custo de vida dos indivíduos pesquisados influenciando negativamente em sua satisfação profissional e com a Empresa.

No Gráfico 5 tem-se a mensuração do nível de satisfação com as oportunidades de promoção na empresa.



GRÁFICO 5 – Oportunidades de ser Promovido na Empresa

Fonte: Dados da Pesquisa.

Apesar de constatar-se no Gráfico 2 que há grande tendência a uma boa satisfação com o número de vezes em que os funcionários foram promovidos na Empresa, vê-se que as oportunidades não são vistas com boas perspectivas. Pode-se perceber uma estagnação no processo de crescimento na Agência o que gera insatisfação.

O Gráfico nº 6 nos dá a mensuração do nível de satisfação dos funcionários com a confiança que se pode ter com os colegas de trabalho.



GRÁFICO 6 – Confiança nos Colegas de Trabalho

Fonte: Dados da Pesquisa

Assim como o Gráfico 1 demonstra satisfação com o nível de colaboração entre colegas, vê-se que há quase unanimidade no item confiança entre os colegas o que permite uma melhoria nos níveis de satisfação dentro do ambiente da agência.

No Gráfico 7, analisa-se a satisfação com o tempo que os funcionários devem esperar por uma promoção na Empresa.



GRÁFICO 7 – Tempo de espera por uma promoção na Empresa

Fonte: Dados da Pesquisa.

Assim como o Gráfico 5 demonstra, vê-se que há uma insatisfação relativa às possibilidades de promoção no ambiente da agência, ratificando uma percepção de estagnação em relação às expectativas de promoção e crescimento profissional dentro do ambiente da agência.

Pela análise dos resultados apresentados nos gráficos verifica-se que há níveis divergentes de satisfação de acordo com o tema abordado, tendo elevado nível de satisfação no item “Confiança nos Colegas de Trabalho” e, ao mesmo tempo, tem-se um elevado nível de satisfação no item “Salário comparado com a qualidade profissional”.

Ressalta-se que a satisfação e insatisfação no trabalho são consideradas como os dois extremos de um mesmo fenômeno, sendo freqüentes os estudos que adotam uma medida de satisfação por meio de escalas que vão de um extremo de “muito satisfeito” até o extremo oposto de “muito insatisfeito”.

Percebe-se ainda distinção entre os níveis de satisfação quando se analisa o fator “Espírito de colaboração entre colegas” e “Salário em relação ao custo de vida” que vai de 75% satisfeito no primeiro caso a 55% de insatisfação no segundo caso.

Conclui-se que os níveis de insatisfação se relacionam com carência de fatores extrínsecos ao trabalho (remuneração, supervisão), assim como a satisfação se relaciona com fatores intrínsecos ao trabalho (conteúdo do trabalho e desafios de tarefas), segundo autores como Araújo (1985); Coda (1986); Pérez-Ramos (1980).

Destaca-se que através da análise dos dados coletados, os resultados obtidos, tiveram a finalidade de responder aos objetivos geral e específicos.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O presente trabalho analisou o grau de satisfação dos funcionários da Agência Estilo Congresso Nacional do Banco do Brasil com foco em aspectos relacionados aos níveis de relacionamento, confiança, salário e perspectivas quanto ao crescimento profissional no âmbito da agência.

Através do estudo das pesquisas realizadas em confronto com conceitos vinculados ao tema pode-se verificar que existe um consenso em relação aos itens pesquisados, onde os universos de funcionários da agência mantêm certa homogeneidade no que diz respeito às suas aspirações e expectativas dentro da instituição.

Nota-se que há uma busca constante em relação à manutenção de uma boa relação entre os funcionários da agência, proporcionando um nível de satisfação em determinados aspectos que consiga superar as insatisfações geradas.

Assim, a análise dos resultados possibilitou a identificação dos pontos positivos e negativos que venham a impactar a satisfação dos funcionários, tendo destaque os itens relacionados à questão salarial e confiança entre eles.

Cabe ressaltar a importância dessa pesquisa, não só para o conhecimento no ambiente da agência, mas também em nível de instituição como um todo, podendo esses resultados ser utilizados não só para a melhoria da satisfação do público interno da agência, mas de todo o corpo funcional do Banco.

É importante que, após a coleta e análise dos dados pesquisados que se diagnostiquem as causas que geram insatisfação e busque medidas que possam proporcionar melhores níveis de satisfação entre os funcionários, mesmo que as

medidas propostas não possam atender plenamente as expectativas aqui identificadas.

Entende-se que, através da análise dos dados, a importância em se conhecer as inspirações dos funcionários e atentar para suas necessidades em relação ao seu ambiente de trabalho e seu âmbito familiar onde se podem conseguir níveis cada vez mais elevados de satisfação o que certamente afetará sua produtividade como um todo.

O estudo vem confirmar que, a despeito de se perceber uma possibilidade imediata de crescimento e reconhecimento dos funcionários, mesmo com tempo reduzido de Banco, a satisfação desses esbarra num movimento que tende a se estabilizar com o tempo, frustrando futuras expectativas de ascensão profissional e melhoria salarial.

Dessa forma, averiguou-se que os resultados esperados dentro do estudo proposto foram alcançados com resposta às questões levantadas e, relativo à pesquisa bibliográfica, constatou-se que a satisfação no trabalho é um sentimento agradável que resulta da percepção de realização proporcionada por nosso trabalho ou a possibilidade da realização de valores importantes relativos ao ele.

A satisfação dá-se por um comparativo entre o desempenho esperado pelo produto e a expectativa individual e os principais fatores relacionados com a satisfação no trabalho são: o trabalho mentalmente desafiador, as recompensas justas, as condições adequadas ao trabalho, o apoio dos colegas, o ajuste da personalidade com o cargo e a disposição genética do indivíduo.

REFERÊNCIAS

ARAUJO, A. P. **Motivação e Satisfação no Trabalho**: Uma pesquisa junto aos empregados de uma instituição bancária, a partir da teoria da motivação e higiene formulada por F. Herzberg.

BANCO DO BRASIL. Disponível em:

<<http://www.bb.com.br/portalbb/page3,136,3527,0,0,1,8.bb?codigoMenu=204&codigoNoticia=691&codigoRet=1065&bread=2>>. Acesso em 03.05.2011

CODA R. **Satisfação no trabalho e característica das políticas de recursos humanos para executivos**. São Paulo, 1996.

JUDGE, A. T., BONO, J. E., LOCKE, E. A., **Personality and job satisfaction: the mediating role of job characteristics**. *Journal of Applied Psychology*, 85 (2), 237-4, 2000.

LOCKE, E. A., **The nature and causes of job satisfaction**. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (p. 1297-1349). Chicago: Rand McNally, 1976.

PEREIRA, Maurício Fernandes - **Evolução da pesquisa brasileira em Resource-Based View (RBV)**: estudo das ENANPAD na área de estratégia entre 1997-2006.

PÉREZ-RAMOS, J. **Satisfação no trabalho: metas e tendências**. Tese de Livre-docência, Instituto de Psicologia de Assis, Universidade Estadual Júlio de Mesquita Filho, Assis, 1980.

ROBBINS, S.P., **Comportamento organizacional**. Ed. São Paulo. p. 1, 2002.

SHIOZAWA, Ruy Sérgio Cacesse. **Qualidade no atendimento e tecnologia de informação**. São Paulo: Atlas, 1993.

SIQUEIRA, M.M.M. & GOMIDE Jr., S, **Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização**, 2004

STEUER, R. S. **Satisfação no trabalho**, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

XAVIER, R.A.P. **Trabalho, saúde e satisfação**, 2004.

WAGNER III, J. A., HOLLENBERCK, J. A. **Comportamento organizacional: criando vantagem competitiva**. São Paulo: Saraiva, 1999.

ANEXOS

Anexo A – QUESTIONÁRIO A SER APLICADO

ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

As frases a seguir falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual. Gostaríamos que você indicasse o **QUANTO SE SENTE SATISFEITO OU INSATISFEITO COM CADA UM DELES**.

Dê suas respostas anotando, nos parênteses que antecede cada frase, aquele número (de 1 a 7) que melhor representa sua resposta.

- 1 - Totalmente insatisfeito
- 2 - Muito insatisfeito
- 3 - Insatisfeito
- 4 - Indiferente

- 5 - Satisfeito
- 6 - Muito satisfeito
- 7 - Totalmente satisfeito

NO MEU TRABALHO ATUAL SINTO-ME...

- 01 () Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.
- 02 () Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.
- 03 () Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.

- 04 () Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.
- 05 () Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.
- 06 () Com o tipo de amizades que meus colegas demonstram por mi.
- 07 () Com o grau de interesse que as minhas tarefas me despertam.
- 08 () Com o meu salário comparado com a minha capacidade profissional.
- 09 () Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho.
- 10 () Com a maneira como a empresa realiza promoções de seu pessoal.
- 11 () Com a capacidade do meu trabalho me absorver.
- 12 () Com o meu salário comparado com o custo de vida.
- 13 () Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.
- 14 () Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho.
- 15 () Com a quantia em dinheiro que eu recebo ao final de cada mês.
- 16 () Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.
- 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 tenho de esperar por uma promoção nesta empresa.
- 21 () Com o meu salário comparado com os 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 e meus colegas de trabalho.
- 25 () Com a capacidade profissional do meu chefe.

Referência: Siqueira, M. M. M. (1995a). *Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: a análise de um modelo pós-cognitivo*. Tese de Doutorado não publicada. Universidade de Brasília, Brasília.

Questionário perfil sócio demográfico

1) Sexo

feminino masculino

2) Idade

entre 18 e 30 anos entre 31 e 40 anos

entre 41 e 50 anos de 51 anos em diante

3) Escolaridade

nível médio

nível superior completo pós-graduação

4) Estado civil

solteiro casado / união estável

separado / divorciado viúvo

5) Renda

até 03 salários mínimos

de 03 até 05 salários mínimos

de 05 até 08 salários mínimos

superior a 08 salários mínimos

6) Tempo de serviço público

até 5 anos

de 6 a 10 anos

de 11 a 20 anos

de 21 a 30 anos

mais de 31 anos