

Universidade de Brasília

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

Departamento de Administração

LUCIA PEDRINA BATISTA

**A SATISFAÇÃO NO TRABALHO DO SERVIDOR DO  
JUIZADO DA INFÂNCIA E DA JUVENTUDE DA COMARCA  
DE PORTO VELHO**

Porto Velho - RO

2011

LUCIA PEDRINA BATISTA

**A SATISFAÇÃO NO TRABALHO DO SERVIDOR DO  
JUIZADO DA INFÂNCIA E DA JUVENTUDE DA COMARCA  
DE PORTO VELHO**

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

Professora Supervisora: Doutora Tatiane Paschoal

Professora Tutora: Mestre Rose Mary Gonçalves

Porto Velho - RO

2011

**LUCIA PEDRINA BATISTA**

**A SATISFAÇÃO NO TRABALHO DO SERVIDOR DO  
JUIZADO DA INFÂNCIA E DA JUVENTUDE DA COMARCA  
DE PORTO VELHO**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração, modalidade à distância, da Universidade de Brasília (UNB) da aluna Lucia Pedrina Batista

Professora Supervisora: Doutora Tatiane Paschoal

Professora Tutora: Mestre Rose Mary Gonçalves

Porto Velho - RO  
2011

*Dedico este trabalho às minhas filhas Lucila e Ângela pelo carinho e pela compreensão nos momentos em que a dedicação aos estudos foi exclusiva e ao meu marido Waldemir pelo apoio e por respeitar minha vontade de ter uma formação superior.*

...

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus, o que seria de mim sem a fé que tenho nele.

Aos meus pais e irmãos que não mediram esforços para que eu chegasse até esta etapa da minha vida.

À minha irmã Clara agradeço pela maneira de me enxergar muito melhor do que realmente sou. E ao seu marido que, por várias vezes, deixou seu lazer para me levar ao local do encontro presencial.

Ao meu irmão Braz e sua esposa pelas vezes que dispensei suas visitas para realizar as atividades da faculdade.

À minha amiga e colaboradora Raimunda que, mesmo em momentos em que seu corpo pedia repouso para repor as energias, estava em minha casa cuidando da minha família como se fosse sua.

À Juliana, sobrinha e colega nesta jornada, agradeço pelo apoio, colaboração e principalmente persistência em se deslocar de outro estado para participar dos encontros em Porto Velho, me mostrando a importância que uma graduação com a marca UNB traz para nossa carreira.

Aos colegas Felício, Cátia, Juliana e Marisa pela força e por me deixar fazer parte de um grupo de trabalho tão coeso. Reconheço que sem vocês eu não teria conseguido.

À Tutora Orientadora Rose Mary pelo convívio, pelo apoio, pela compreensão, pela amizade e pelas orientações no desenvolvimento desta monografia.

À instituição Banco do Brasil por ter me dado a oportunidade de cursar uma faculdade.

Aos servidores do JIJ, pela atenção e presteza nas informações.

Por fim, a todos que contribuíram direta ou indiretamente para que esse trabalho fosse realizado meu eterno AGRADECIMENTO.

“O segredo do sucesso não é prever o futuro. É preparar-se para um futuro que não pode ser previsto”.

(Michael Hammer).

## **RESUMO**

Satisfazer o servidor é um desafio constante na atualidade. A presente pesquisa buscou avaliar os fatores que promovem a satisfação no trabalho do servidor do Juizado da Infância e da Juventude, da Comarca de Porto Velho-RO. A pesquisa envolveu 36 servidores distribuídos em variados setores do JIJ. A abordagem utilizada balizou-se em um método quantitativo, com aplicação da Escala de Satisfação no Trabalho (EST). Os questionários foram deixados no local de trabalho dos servidores e, posteriormente, recolhidos pela pesquisadora. Os resultados evidenciaram semelhança com outros estudos disponíveis na literatura científica que afirmam ser a satisfação no trabalho um fenômeno com várias dimensões e que os níveis de satisfação do trabalhador variam conforme os diferentes aspectos do contexto organizacional. No JIJ detectou-se bom nível de satisfação dos servidores com quatro fatores: colegas de trabalho, salário, chefia e natureza do trabalho. O fator “Promoção” foi o que revelou média menor, o que indica que o JIJ necessita investir mais em relação à política de pessoal.

Palavras-chave:            1. Satisfação 2. Servidor 3. Trabalho.

## **LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

Figura 1: Fontes potenciais de estresse.....

Figura 2: Os 5 Fatores de Satisfação no Trabalho.....

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1: Caracterização da Amostra .....
Tabela 2: Caracterização da Amostra Quanto ao Cargo.....
Tabela 3: Média e Desvio Padrão dos 5 Fatores do Instrumento de Satisfação no Trabalho .....

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1: Modelo de Walton para aferição da QVT .....

Quadro 2: Indicadores empresariais de G-QVT .....

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

EST	Escala de Satisfação no Trabalho
G-QVT	Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho
JIJ	Juizado da Infância e da Juventude
ONG	Organização Não Governamental
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
RO	Rondônia

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	3
1.1	Formulação do problema.....	4
1.2	Objetivo Geral.....	4
1.3	Objetivos Específicos .....	4
1.4	Justificativa .....	5
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	5
2.1	Investimento em Qualidade de Vida .....	6
2.2	Promoção de Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho .....	8
2.3	Estresse.....	10
2.3.1	Os sintomas do estresse.....	11
2.3.2	Estresse relacionado com o trabalho.....	12
2.4	Satisfação no Trabalho.....	16
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA .....	19
3.1	Tipo de pesquisa .....	19
3.2	Caracterização da Organização .....	19
3.3	População e Amostra .....	20
3.4	Instrumento de pesquisa .....	20
3.5	Procedimentos de coleta e de análise de dados .....	21
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO .....	21
4.1	Caracterização da Amostra .....	21
4.2	Satisfação no Trabalho.....	24
4.3	Discussão .....	26
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....	27
	REFERÊNCIAS.....	29
	APÊNDICES.....	31
	ANEXOS .....	35

## 1 INTRODUÇÃO

A relação homem com o trabalho além de complexa é marcada por ser bastante contraditória. Segundo várias áreas de conhecimento, como a psicologia e a sociologia, ao mesmo tempo em que se mostra como um fardo pesado que impede as pessoas de aproveitarem a vida, o trabalho define identidade pessoal, se tornando vital ao ser humano, pois é através dele que o homem usufrui dos recursos da natureza, podendo modificá-la, recriá-la e até mesmo destruí-la. E dessa maneira ele cria a cultura, a linguagem, a história e a si mesmo.

Pelo fato do trabalho ocupar lugar essencial na vida das pessoas, alguns estudos têm dispensado uma atenção especial a questão da qualidade de vida no trabalho. Entretanto, as várias mudanças que vem ocorrendo desde o século XX fizeram com que essa preocupação extrapolasse o mundo acadêmico passando a ser uma questão que envolve a sociedade como um todo.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem sendo aplicada sob diversos enfoques como forma de monitorar todas as variáveis que determinam o ambiente organizacional, como os fatores tecnológicos, psicológicos, sociológicos, políticos e econômicos. Dentro dos fatores psicológicos tem-se a satisfação do trabalhador. Ao longo do tempo, diversas correntes de pensamento tem se ocupado desse tema, ora dando ênfase para a tarefa, ora para as relações, porém recentemente tem se procurado o equilíbrio entre o técnico e o social. “Muitos estudos enfatizam a importância da satisfação no trabalho para além das fronteiras do contexto organizacional” (SIQUEIRA; GOMIDE, 2004 apud MATOS, 2009, p. 12).

De acordo com Spector (2008 apud GARRIDO, 2009, p. 9) os estudos sobre as causas e consequências da satisfação no trabalho tem sido exaustivo. A satisfação no trabalho tem sido apresentada como a causa de importantes realizações das organizações e dos funcionários, mostrando grande relação com o desempenho no trabalho, com a saúde e a longevidade. No entanto, ao revisar a literatura sobre esse tema, percebe-se que apesar de realizados muitos estudos, poucos focam este fenômeno no poder judiciário.

## **1.1 Formulação do problema**

Quais os fatores que promovem a satisfação no trabalho do servidor do Juizado da Infância e da Juventude, da Comarca de Porto Velho?

## **1.2 Objetivo Geral**

Avaliar os fatores que promovem a satisfação no trabalho do servidor do Juizado da Infância e da Juventude, da Comarca de Porto Velho-RO.

## **1.3 Objetivos Específicos**

- a) Verificar, na visão dos servidores do Juizado da Infância e da Juventude (JIJ), da Comarca de Porto Velho-RO, os fatores responsáveis pela satisfação e insatisfação no trabalho;
- b) Identificar as percepções dos servidores do JIJ acerca do contentamento com a colaboração, a amizade e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho, o que recebe como salário, com a organização e a capacidade profissional da chefia, bem como com o seu relacionamento com os subordinados;
- c) Verificar o interesse dos servidores do JIJ despertado pelas tarefas realizadas;
- d) Analisar a satisfação dos servidores do JIJ acerca das promoções que já recebeu, com as garantias oferecidas a quem é promovido e a maneira como a organização realiza as promoções.

## 1.4 Justificativa

Este trabalho justifica-se academicamente por gerar mais conhecimento sobre o assunto, pois ao revisar a literatura sobre a satisfação no trabalho, percebem-se muitos estudos realizados, porém poucos focam essa temática no Judiciário.

No tocante à relevância aplicada, o fato de as várias instâncias do judiciário estarem passando por grandes mudanças organizacionais em razão da demanda imposta pelo Estado e pela sociedade em geral, faz-se necessário que se conheça as determinantes da satisfação do servidor do judiciário, a fim de fornecer subsídios para a gestão desse processo de mudança. Esse é o caso do Juizado da Infância e Juventude (JIJ) da comarca de Porto Velho-RO, que está em processo de instalação do Segundo Juizado que foi criado com o intuito de acompanhar o aumento de demanda trazida pela sociedade, devido o aumento da população de Porto Velho nos últimos anos e as novas configurações de delitos que o JIJ passará a atender.

Para que os objetivos da instalação do 2º Juizado da Infância e Juventude sejam alcançados é necessário que se tenha preocupação com a satisfação dos servidores no trabalho. Pois, como visto anteriormente, a satisfação no trabalho tem se mostrado como causa relevante em um bom serviço prestado a sociedade e esse fato também justifica a realização desta pesquisa.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Segundo Brighenti, Silva e Fernandes (2002, p. 44) qualidade de vida “é a percepção de bem-estar quanto às expectativas de satisfação das necessidades e do estado de motivação”. Representa, pois, “o resgate da valorização e da humanização do ser humano no trabalho, integrando todos os fatores críticos determinantes de uma boa gestão de pessoas”.

Baseado em teóricos como Rodrigues (1994), Rossi; Quick; Perrewé (2009) e Limongi-França (2004), dentre outros, busca-se fundamentar o contexto da qualidade de vida e sua relação com a dimensão trabalhista.

## 2.1 Investimento em Qualidade de Vida

Na atualidade, talvez a maior contribuição no campo da organização sociopolítica das nações seja aquela denominada de “terceira via”. Giddens (2000, p. 37), seu principal idealizador, situa os dilemas da sociedade nos últimos 15 anos: a globalização, o individualismo e as posições políticas esquerda e direita, que parecem não ter mais sentido.

Com a introdução dos conceitos de globalização e competitividade, ficou mais evidente a necessidade de ser dada mais atenção ao colaborador, pois é dele que virá o diferencial exigido pelas organizações atualmente. O conhecimento passou a ser visto como capital, e o ser humano passou a ser o grande fator de vantagem competitiva dentro das empresas, uma vez que os demais fatores como a tecnologia, os processos, os sistemas organizacionais, tendem a se igualar com grande rapidez.

Segundo Matos (1997, p. 40), "não há Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) sem Qualidade Total (QT), ou seja, sem que a empresa seja boa". Para Walton, 1973 (*apud* RODRIGUES, 1994, p. 12), a

[...] expressão Qualidade de Vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento económico.

De fato muitas empresas na atualidade exigem jornadas de trabalho exaustivas em prol da produtividade e com detimento da qualidade de vida, sem proporcionar boas condições de trabalho ao trabalhador.

Walton (*apud* RODRIGUES, 1994, p. 82) vê essas questões como centrais para a pesquisa de QVT nas organizações. Esse autor contribui com alguns questionamentos importantes que servem de diretrizes para a determinação dos seus oito "critérios para a QVT". Desse modo, oito "categorias conceituais" são propostas no intuito de fornecer uma estrutura para analisar as características

notáveis da Qualidade de Vida no Trabalho, servindo como base para pesquisa que pode ser realizada através de um questionário ou entrevista com os trabalhadores (RECHZIEGEL; VANALLE, 1998).

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QVT
1. Compensação justa e adequada	Renda (salário) adequado ao trabalho Equidade interna (compatibilidade interna) Equidade externa (compatibilidade externa)
2. Condições de segurança e saúde no trabalho	Jornada de trabalho Ambiente físico (seguro e saudável).
3. Utilização e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Significado da tarefa Identidade da tarefa Variedade de habilidades Retroação e retroinformação
4. Oportunidades de crescimento e segurança	Possibilidades de carreira Crescimento profissional Segurança do emprego
5. Integração social na organização	Igualdade de oportunidades Relacionamentos interpessoais e grupais Senso comunitário
6. Garantias constitucionais	Respeito às leis e direitos trabalhistas Privacidade pessoal Liberdade de expressão Normas e rotinas claras da organização
7. Trabalho e espaço total de vida	Papel balanceado do trabalho na vida pessoal
8. Relevância social da vida no trabalho	Imagen da empresa Responsabilidade social pelos produtos/serviços Responsabilidade social pelos empregados

Quadro 1: Modelo de Walton para aferição da QVT

Fonte: Walton (1973 apud RECHZIEGEL; VANALLE, 1998, p. 5).

Segundo Walton (*apud* RODRIGUES, 1994, p. 85) as mudanças das condições organizacionais ocorrerão num passo mais lento do que o aumento das expectativas do empregado. Essa situação trará uma maior alienação para o trabalhador e somente com a reestruturação do trabalho, a "Qualidade de Vida poderá ser exaltada e as expectativas dos trabalhadores de todos os níveis poderão ser entendidas e satisfeitas".

Na concepção de Alves (2011, p. 3) a QVT “não pode ser confundida com política de benefícios, nem com atividade festiva de congraçamento, embora essas sejam importantes em uma estratégia global”. Segundo o autor a qualidade tem a ver, essencialmente com a cultura da organização. São fundamentalmente os valores, a filosofia da empresa, sua missão, o clima participativo, o gosto por pertencer a ela e as perspectivas concretas de desenvolvimento pessoal que criam a identificação empresa - empregado. Em suma, o ser humano fazendo a diferença na concepção da empresa e em suas estratégias.

Levando em conta o ponto de vista acima, a qualidade de vida no trabalho só ocorrerá a partir do momento em que a empresa tomar consciência de que os seus trabalhadores são integrantes fundamentais de sua organização, sendo assim vistos em sua totalidade.

## **2.2 Promoção de Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho**

Os debates no âmbito da saúde e bem-estar têm gerado mudanças organizacionais. Segundo Rossi; Quick; Perrewé (2009, p. 257) são mudanças que tem viabilizado uma gestão organizacional mais atenta e responsável, o que revela efetiva evolução da gestão:

Frequentemente há integração dos procedimentos e das ferramentas tradicionais, como: sensibilização, diagnósticos, definição de procedimentos, programação, implementação e avaliação dos resultados. Haverá grande vantagem nos resultados, se os critérios do processamento de mudança incorporarem a certificação e as ferramentas que já fazem parte das obrigações empresariais.

Existem contemporaneamente na maioria das organizações tanto públicas quanto privadas ações paliativas, aleatórias ou reativas às exigências de responsabilidade civil e criminal. Entretanto, especificamente no âmbito da gestão de pessoas, há programas e estudos de redução da fadiga física e mental, tradicional tema da ergonomia. Há, conforme salienta Rossi; Quick; Perrewé (2009) na dimensão da atenção ao empregado, esforços gerenciais para entender a moral do grupo de trabalho, os problemas de desmotivação e mais recentemente os programas sobre balanço entre a vida pessoal e profissional.

As ferramentas de gestão da promoção de saúde integrada à qualidade de vida no trabalho inserem-se nas competências e entregas dos especialistas e gestores dos departamentos de gestão de pessoas e seus desdobramentos funcionais relativos ao alinhamento do desempenho das pessoas com as condições oferecidas pela organização. As ferramentas diagnósticas mais utilizadas, conforme Rossi; Quick; Perrewé (2009, p. 268) são:

[...] diagnóstico do clima organizacional; equipes temáticas para melhorias; autogestão da saúde; comissões de qualidade de vida; relatórios médicos; índice de absenteísmo; mapeamento do perfil sociofamiliar; agrupamentos de compensações e benefícios; pesquisa de opinião junto à comunidade; cumprimento das exigências legais; avaliação de satisfação e desempenho de clientes internos e externos, sobre determinado produto ou serviço de qualidade de vida; campanhas educativas; e programas de incentivos.

Todas as ferramentas acima são traduzidas em esforços de atuação gerencial e em linhas gerais estão associadas a sistemas de qualidade, potencial humano e segurança e saúde do trabalho (ROSSI; QUICK; PERREWÉ, 2009).

O esforço gerencial sobre sistemas de qualidade envolve políticas e programas de Qualidade Total, Certificação ISO 9000 e muitos outros métodos e práticas gerenciais centrados na satisfação do cliente; o esforço gerencial sobre potencial humano refere-se à capacitação, motivação e desenvolvimento profissional da força de trabalho, educação para a convivência social, para a utilização das potencialidades e para o aprendizado organizacional; e o esforço gerencial sobre segurança e saúde ocupacional refere-se à preservação, prevenção, correção ou reparação de aspectos humanos e ambientais que neutralizam riscos na condição de trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

Conforme Rossi; Quick; Perrewé (2009), utilizando a visão biopsicossocial<sup>1</sup>, construíram quadro com critérios e focos que podem ser operacionalizados para a construção de indicadores de Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (G-QVT):

---

<sup>1</sup> A visão biopsicossocial trata-se de uma maneira de compreender o homem que leva em consideração estes três fatores, a saber, o biológico, o psicológico e o meio social na qual ele esteja inserido, e que permite um entendimento mais completo do fenômeno estudado (LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 28)

Critérios	Foco
Organizacional	Imagen, treinamento e desenvolvimento, processos e tecnologia, comitês de decisão, ausência de burocracia, rotinas de pessoal.
Biológico	Semana interna de prevenção de acidentes, controle de riscos ergonômicos – PPRA, ambulatório médico, ginástica laboral, refeições (refeitório), saúde – PCMO, comissão – CIPA.
Psicológico	Recrutamento e seleção, avaliação do desempenho, camaradagem – clima organizacional, carreira, salário, vida pessoal.
Social	Convênios comerciais, tempo livre – lazer, filhos, cesta básica, previdência privada, financiamento de cursos.

Quadro 2: Indicadores empresariais de G-QVT

Fonte: Rossi; Quick; Perrewé (2009, p. 270).

Conforme quadro 2, os indicadores referem-se não somente às condições de trabalho, mas também ao tempo que o trabalhador dispõe para si.

Percepção de um bom clima organizacional, sentimento pessoal de bem-estar e felicidade, integração harmoniosa das pessoas e suas equipes, entre outros sinais de comportamento individual e coletivo sinalizam o perfil de uma empresa moderna. A empresa moderna que está integrada à visão de evolução social, econômica e sustentável, além do impacto positivo na imagem. Ampliar a visão e as práticas de promoção da saúde, integradas à qualidade de vida é parte do grande movimento contemporâneo de humanização das condições de vida no trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

## 2.3 Estresse

O estresse tornou-se uma palavra muito difundida na atualidade. É um fenômeno global, sendo considerado o causador dos problemas pessoais e da saúde da nossa atualidade. Incidentes casuais, baixo rendimento do trabalhador, falta de concentração do trabalhador são inúmeras vezes atribuído ao estresse e há divergência entre os autores em conceituá-lo.

Na concepção de Decenzo e Robbins (2001, p. 258) o estresse é “uma condição dinâmica em que a pessoa se vê diante de uma oportunidade, restrição ou

exigência relacionada com algo que deseja e cujo resultado é percebido ao mesmo tempo como incerto e importante”.

De acordo com Limongi-França e Rodrigues (1999, p.25) estar estressado “é o estado do organismo, após o esforço de adaptação, que pode produzir deformações na capacidade de resposta atingindo o comportamento mental e afetivo, o estado físico e o relacionamento com as pessoas”.

Nassif e Marasea (2004, p. 6) relatam que o estresse pode ser gerado:

[...] pelo trabalho, em casa, entre os relacionamentos, como resultado de um conflito emocional interno, pelo ambiente, pela dieta, por doença e pela insegurança financeira, assim como por importantes eventos da vida – desde o nascimento até o luto, casamento ou divórcio. A falta de estímulo pode ser tão estressante quanto ao excesso, tornando prejudicial quando não se podem controlar as respostas a eles.

O estresse pode se manifestar de uma maneira positiva e negativa. É considerado positivo quando a situação oferece uma oportunidade de ganhar alguma coisa; por exemplo, a excitação que domina um atleta pode ser considerada estressante, mas também pode levar ao desempenho máximo. É quando nos impõe restrições ou demandas que o estresse pode se tornar negativo.

### **2.3.1 Os sintomas do estresse**

De acordo com Decenzo e Robbins (2001) existem três modos gerais pelos quais o estresse se revela. São os sintomas fisiológicos, psicológicos e de comportamento.

A maior parte do interesse inicial pelo estresse focalizou os problemas relacionados com a saúde, as preocupações fisiológicas. Isto foi atribuído à compreensão de que níveis elevados de estresse resultam em mudanças no metabolismo, aumento dos batimentos cardíacos e do ritmo respiratório, aumento da pressão arterial, dores de cabeça e risco maior de ataques cardíacos. Como a constatação de muitos desses fatores exige as habilidades de pessoal médico treinado, a relevância imediata e direta para a administração de recursos humanos (ARH) é mínima (DECENZO; ROBBINS, 2001).

De maior importância para a ARH são os sintomas de estresse psicológico e de comportamento. São os fatores que se pode testemunhar pela observação da pessoa. Os sintomas psicológicos podem ser vistos como aumento da tensão da ansiedade, tédio e procrastinação, e tudo que isso pode levar a um decréscimo da

produtividade. Decenzo e Robbins (2001) afirmam que o mesmo acontece com os sintomas relacionados com o comportamento, ou seja, as mudanças nos hábitos alimentares, fumo em excesso e consumo de substâncias químicas, fala acelerada ou distúrbios do sono.

### **2.3.2 Estresse relacionado com o trabalho**

O estresse relacionado com o trabalho é resultante de vários aspectos: pode ser o autoritarismo do chefe, a desconfiança, a pressão das exigências e cobranças, o cumprimento do horário de trabalho, a chateza e monotonia de certas tarefas, o baixo astral dos colegas, a falta de perspectiva de progresso profissional e a insatisfação pessoal. Essas são condições que não somente derrubam o bom humor das pessoas, mas também provocam o estresse no trabalho (DECENZO; ROBBINS, 2001).

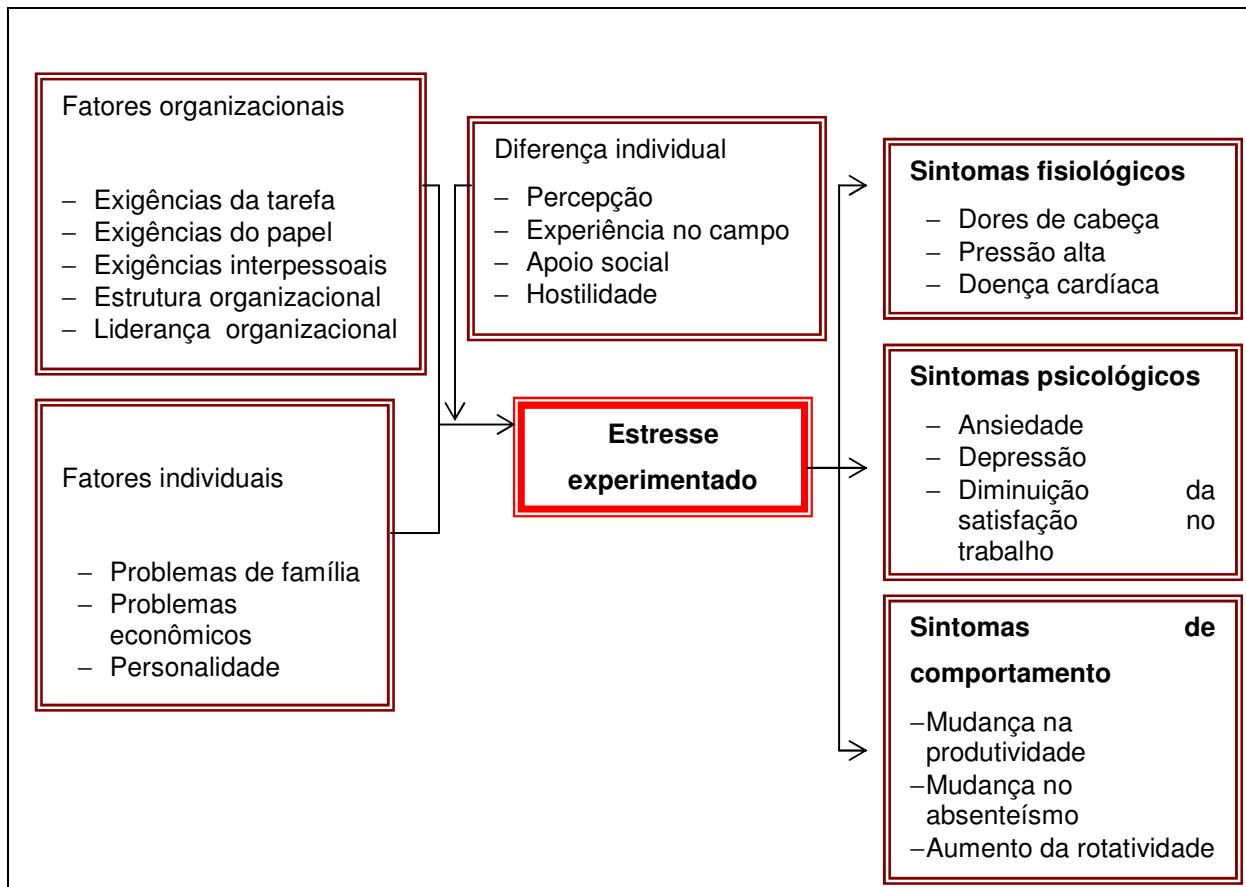
Certos fatores relacionados com o trabalho, como sobrecarga de atividade, pressão de tempo e urgência, relações problemáticas com chefes ou clientes que provocam reações como nervosismo, inquietude, tensão, etc. Alguns problemas humanos – como dependência de álcool e abuso de drogas – muitas vezes são decorrentes do estresse no trabalho ou na família.

O estresse relacionado com o trabalho é causado tanto por fatores organizacionais quanto por fatores pessoais. Moraes *et al.* (2001, p. 4) afirmam que “pode ser vinculado ao ambiente de trabalho no qual o indivíduo está inserido”. Ou seja, está correlacionado às questões laborativas e à organização, assim como os aspectos ergonômicos e espaciais.

De acordo com Decenzo e Robbins (2001, p. 259) existem três fatores potenciais de estresse:

- a) Fatores ambientais, como: incerteza econômica, política e tecnológica;
- b) Fatores organizacionais: exigências da tarefa, do papel e interpessoais; estrutura e liderança organizacional; ruído ambiental; segurança e tranquilidade no trabalho; insatisfação pessoal e o estágio de vida da organização;
- c) Fatores individuais: problemas pessoais, familiares, conjugais, legais e econômicos, além da personalidade do indivíduo.

Como indica a figura 1 esses fatores são influenciados pelas diferenças pessoais. Isto é, nem todas as pessoas em situações similares experimentam níveis similares de estresse.



**Figura 1: Fontes potenciais de estresse**

**Fonte:** Decenzo e Robbins (2001, p. 259)

Cada pessoa reage de forma diferente aos fatores ambientais que provocam o estresse. Por exemplo, pessoas que são viciadas no trabalho (*workaholics*) e que são impulsionadas para alcançar metas estão, geralmente, mais sujeitas ao estresse, pois sua tolerância para a ambiguidade, paciência, auto-estima, saúde e exercícios físicos e hábitos de trabalho e de sono afetam a maneira como elas reagem ao estresse. Conforme Decenzo e Robbins (2001) além do trabalho, problemas pessoais, familiares, conjugais, financeiros e legais ajudam a aumentar o estresse dos funcionários.

### 2.3.2.1 Estresse: fatores organizacionais

Não há escassez de fatores dentro da organização que podem causar estresse. As pressões para evitar erros ou completar tarefas em um período de

tempo limitado, um supervisor exigente e colegas de trabalho desagradáveis são alguns exemplos. Decenzo e Robbins (2001) organizam os fatores de estresse em cinco categorias: exigências de tarefa, de papel e interpessoais; estrutura organizacional; e liderança organizacional.

*As exigências de tarefa* são os fatores relacionados com o cargo. Incluem o projeto do cargo da pessoa (autonomia, variedade das tarefas, grau de automação), as condições de trabalho e a disposição física do local de trabalho. As quotas de trabalho podem pressionar os empregados quando seus "resultados" são percebidos como excessivos. Quanto maior a interdependência entre as tarefas de um empregado e as tarefas de outros, maior o potencial de estresse. A autonomia, por outro lado, tende a diminuir o estresse. Os cargos em que a temperatura, o barulho ou outras condições de trabalho são perigosos ou indesejáveis podem aumentar a ansiedade. O mesmo pode acontecer quando se trabalha numa sala superlotada ou numa locação visível, em que as interrupções são constantes (DECENZO; ROBBINS, 2001)

*As exigências do papel* relacionam-se com as pressões sobre o empregado em decorrência do papel específico que ele desempenha na organização. Os conflitos de papel criam expectativas que podem ser difíceis de conciliar ou de satisfazer. A sobrecarga de papel ocorre quando se espera que o empregado faça mais do que o tempo permite. A ambiguidade de é criada quando as expectativas do papel não são compreendidas com clareza e o empregado não sabe direito o que deve fazer (DECENZO; ROBBINS, 2001)

*As exigências interpessoais* são pressões criadas por outros empregados. A falta de apoio social dos colegas e os relacionamentos interpessoais precários podem causar um estresse considerável, especialmente entre os empregados com elevada necessidade social (DECENZO; ROBBINS, 2001)

*A estrutura da organização* pode aumentar o estresse. Normas em excesso e falta de oportunidade de um empregado de participar das decisões que o afetam são exemplos de variáveis estruturais que podem ser fontes potenciais de estresse (DECENZO; ROBBINS, 2001)

*A liderança organizacional* representa o estilo de supervisão dos administradores da organização. Alguns criam uma cultura caracterizada pela tensão, medo e ansiedade. Estabelecem pressões irrealistas para um desempenho de curto prazo, impõem controles rigorosos demais, e rotineiramente despedem

empregados que não correspondem. Esse estilo de liderança espalha-se pela organização e afeta todos os empregados (DECENZO; ROBBINS, 2001).

### 2.3.2.2 Estresse: Fatores Individuais

As pessoas dão a maior importância aos relacionamentos de família e pessoais. Dificuldades conjugais, o rompimento de um relacionamento, preocupações de disciplina com filhos e parentes com doenças graves são exemplos de problemas de relacionamento que criam estresse para os empregados e que não são deixados na porta da frente quando eles chegam ao trabalho.

De acordo com Decenzo e Robbins (2001) o empregado típico trabalha cerca de cinquenta horas por semana.

As experiências e os problemas que encontram nas outras 118 horas de não-trabalho por semana, no entanto, podem influenciar, e muitas vezes influenciam, seu trabalho. Nossa outra categoria, portanto, abrange os fatores na vida pessoal do empregado. Basicamente, esses fatores são *problemas de família, dificuldades econômicas pessoais e características inerentes da personalidade* (DECENZO; ROBBINS, 2001, p. 259).

As dificuldades econômicas criadas por pessoas que gastam em excesso seus recursos constituem outra fonte de preocupações pessoais, capazes de criar estresse para os empregados e de desviar sua atenção do trabalho. Independentemente do nível de rendimentos (pessoas que ganham 100 mil reais por ano podem ter tanta dificuldade em controlar suas finanças quanto as que ganham 20.000 reais), algumas pessoas não sabem cuidar de dinheiro, ou têm anseios que parecem sempre exceder sua capacidade de ganho.

### 2.3.2.3 Burnout

Um tipo de estresse no emprego estudado recentemente é o *burnout*, que implica uma reação prolongada a estressores interpessoais crônicos no trabalho (LEITER; MASLACH *apud* ROSSI; QUICK; PERREWÉ, 2009). De acordo com Oliveira (2001) o termo de origem inglesa *burnout* designa "algo que deixou de funcionar por exaustão de energia".

As três dimensões mais importantes do *burnout* são a exaustão, o ceticismo e um sentimento de ineficácia profissional. Essas três dimensões têm uma inter-relação estruturada no sentido de que a exaustão, que ocorre em reação a

exigências do meio ambiente, leva ao ceticismo, que, por sua vez, diminui a eficácia profissional.

Os sintomas de *burnout* tendem a se manifestar em pessoas normais que não sofrem de uma psicopatologia anterior ou de uma doença orgânica identificável. Como tal, Rossi; Quick; Perrewé (2009) salientam que o *burnout* parece corresponder aos critérios diagnósticos referentes à neurastenia relacionada ao emprego.

A dimensão de exaustão do *burnout* foi correlacionada com vários sintomas físicos de estresse relatados pelas próprias pessoas afetadas: dores de cabeça, transtornos gastrintestinais, tensão muscular, hipertensão, episódios de resfriado/gripe e distúrbios do sono.

O *burnout* foi associado com várias formas de reações negativas ao emprego, incluindo insatisfação, baixo compromisso com a organização, absenteísmo, intenção de deixar o emprego e rotatividade. Pessoas que estão passando por um *burnout* podem causar um impacto negativo sobre seus colegas, ou causando maior conflito interpessoal, ou prejudicando tarefas relacionadas ao emprego. Assim, Rossi; Quick; Perrewé (2009) afirmam que o *burnout* pode ser “contagioso” e se perpetuar através de interações informais no local de trabalho. Quando ele atinge o estágio de ceticismo elevado, pode resultar em absenteísmo mais alto e maior rotatividade.

Além desses aspectos, o *burnout* está ligado a uma qualidade pior do trabalho, na medida em que as pessoas passam a fazer o estritamente necessário, em vez de apresentarem o melhor desempenho possível. Elas cometem mais erros, tornam-se menos meticolosas e têm menos criatividade para resolver problemas.

## 2.4 Satisfação no Trabalho

Estudiosos como Siqueira e Gomide Júnior (2004, apud MATOS, 2009 p. 28) esclarecem que desde o início do século passado, têm-se desenvolvido estudos com o objetivo de desvendar as dimensões, as possíveis causas e consequências que estão relacionadas a um sentimento que emerge quando o homem se relaciona com seu trabalho. Esse sentimento denominado de “satisfação no trabalho”, de

natureza afetiva, tem atraído à atenção dos pesquisadores da Psicologia Organizacional e do Trabalho.

Trabalhadores satisfeitos podem apresentar resultados importantes na organização, como por exemplo, alta produtividade, alto desempenho, baixo absenteísmo e baixa rotatividade. Para Spector (2002 apud MATOS, 2009 p. 29) a atitude é um reflexo da satisfação de uma pessoa em relação ao trabalho de forma geral e em seus vários aspectos.

Um trabalhador satisfeito com seu emprego pode tornar-se um cidadão integrado à sociedade, à sua família e apresentar melhores índices de bem-estar físico e mental, pois a satisfação no trabalho está correlacionada com variáveis integrantes do bem-estar, como satisfação geral com a vida, estado de ânimo, otimismo e auto-estima (SIQUEIRA; GOMIDE JUNIOR, 2004 apud MATOS, 2009 p. 29).

A literatura afirma que a satisfação no trabalho é formada por um conjunto de fatores ou facetas. Dailey (1995, apud MATOS, 2009 p. 29) explica que estas facetas sofrem variações dependendo das percepções que os empregados têm sobre elementos importantes no seu ambiente de trabalho como recompensas, estilos de liderança, tipo de atividades desenvolvidas, entre outros. O indivíduo reage de forma positiva ou negativa dependendo da forma como cada faceta é apresentada na sua rotina diária, podendo o empregado estar muito satisfeito com determinada faceta, mas insatisfeito com outra.

Siqueira e Gomide Júnior (apud MATOS, 2009, p. 30) “reconhecem o caráter multifacetado do conceito de satisfação no trabalho” e apontam em diagrama as facetas trabalho, chefia, colegas, promoções e salário, conforme ilustrado na figura 2:

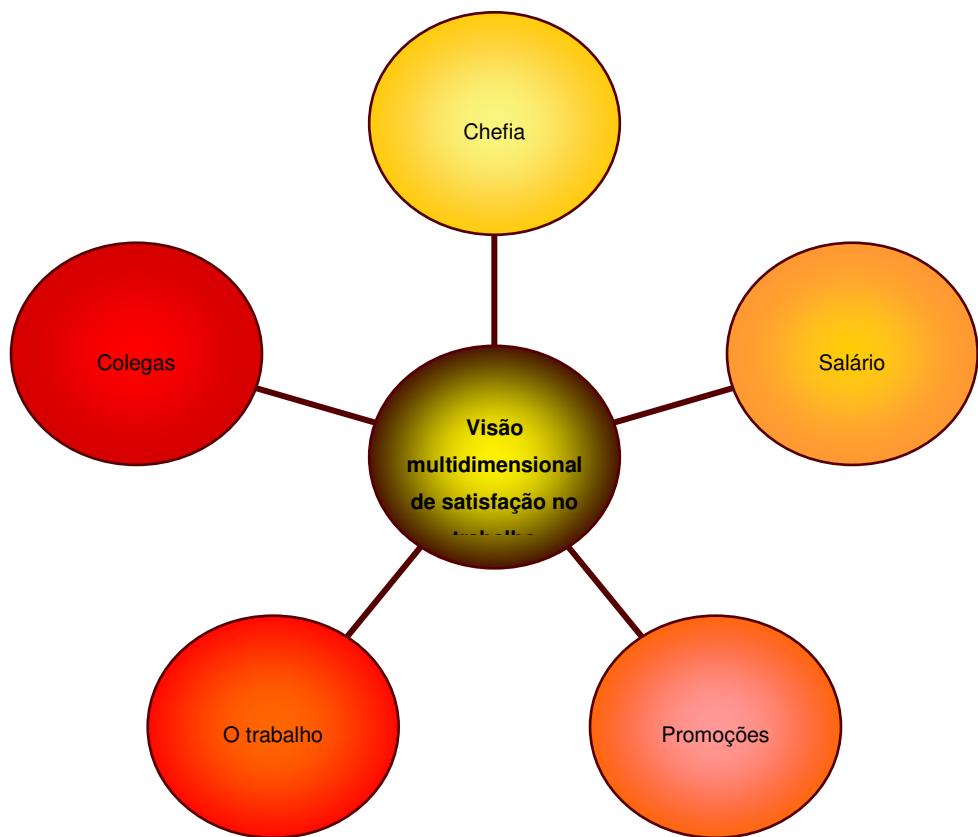


Figura 2: Os 5 Fatores de Satisfação no Trabalho  
Fonte: Siqueira e Gomide Júnior (apud MATOS, 2009, p. 30)

Existe na literatura científica certa confusão entre os conceitos de motivação e satisfação no trabalho e essa confusão, conforme expressa Pérez-Ramos (1980 apud MARTINEZ; PARAGUAY, 2003) tem provocado falhas na formulação de hipóteses e na seleção de instrumentos de pesquisa, principalmente nas destinadas à correlacionar satisfação no trabalho x produtividade. Os autores salienta que motivação manifesta a tensão gerada por uma necessidade, enquanto satisfação no trabalho expressa a sensação de atendimento dessa necessidade.

No capítulo a seguir apresenta-se os procedimentos técnicos utilizados na pesquisa de campo realizada, visando avaliar os fatores que promovem a satisfação no trabalho do servidor do Juizado da Infância e da Juventude, da Comarca de Porto Velho-RO.

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

No presente Capítulo, descreve-se os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa, dividido em 5 seções: Procedimentos de coleta e de análise de dados; Instrumento de pesquisa; População e amostra; Caracterização da organização; e Tipo de pesquisa, cada um deles detalhados a seguir:

#### **3.1 Tipo de pesquisa**

Com intuito de substanciar metodologicamente a pesquisa em questão, nota-se que quanto aos objetivos se caracteriza como descritiva no qual, segundo Sampiere, Collado e Lúcio (2006, p. 100) “o objetivo do pesquisador consiste em descrever ações, situações e acontecimentos e efeitos, isto é, dizer como é e como se manifesta determinado fenômeno.”

No quesito procedimentos técnicos foi realizada pesquisa bibliográfica e estudo de campo. A pesquisa bibliográfica, segundo Gil (2004) é elaborada a partir de material já publicado, constituído principalmente de livros, artigos de periódicos e atualmente com material disponibilizado na Internet.

Em relação à natureza ou tratamento dos dados, a pesquisa foi quantitativa. O método quantitativo é apropriado “para medir opiniões, atitudes e preferência como comportamentos” (ZANELLA, 2006, p. 89).

#### **3.2 Caracterização da Organização**

A organização pesquisada é um órgão público estadual do poder judiciário vinculado ao Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, que realiza atendimento jurisdicional a crianças e adolescentes.

Em 07 de julho de 1985, foi instalado o Juizado de Menores da Comarca de Porto Velho. Em 1990, com a promulgação do Estatuto da Criança e do

Adolescente ocorreu o primeiro reordenamento institucional, culminando com a instalação do Centro Integrado da Infância e da Adolescência - CEIA.<sup>2</sup> Atualmente o órgão está passando por mais uma reestruturação com a criação do 2º Juizado da Infância e Juventude. Contando com 63 servidores e 7 estagiários, cursando direito, psicologia ou assistência social.

O órgão é composto, basicamente, pela área fim (judiciária) e pela área meio (administrativa). As atividades-fins são aquelas que correspondem ao conjunto de esforços visando a realizar os fins a que se propõe a instituição. Já as atividades-meio seriam aquelas com o objetivo de apoiar ou facilitar a realização dos fins ou das atividades-fins da instituição. (LACOMBE, 2004).

### **3.3 População e Amostra**

Atualmente o JIJ tem 64 (sessenta e quatro) servidores porém, apenas 36 (trinta e seis) aceitaram participar do estudo, sendo este o número da amostra.

O tipo de amostra foi o não probabilístico de amostragem intencional que segundo Maretin (2004) são amostragens em que há uma escolha deliberada dos elementos da amostra. Não é possível generalizar os resultados das pesquisas para a população, pois as amostras não probabilísticas não garantem a representatividade da população.

### **3.4 Instrumento de pesquisa**

A coleta de dados foi realizada através de um questionário para descrever o perfil do servidor (Apêndice A) e da Escala de Satisfação no Trabalho, composta por 15 indicadores, a serem respondidos em uma escala de 7 pontos, variando de 1 (totalmente insatisfeito) até 7 (totalmente satisfeito), definidos a partir do modelo

---

<sup>2</sup> Informações colhidas no site do Juizado da Infância e Juventude. <http://www.tj.ro.gov.br/admweb/faces/jsp/exibePagina.jsp;jsessionid=ac13022130d96d7bfcd26c5f47c5b76888371356458b.e3iRb3eTc310ahr0>

teórico proposto por Siqueira (1995 apud MATOS, 2009 p. 36), que encontra-se no Apêndice B.

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

Na coleta de dados o servidor foi abordado pessoalmente pelo pesquisador no próprio órgão de trabalho, onde foram entregues os questionários, sendo nesse momento explicado ao servidor os propósitos do estudo e sua relevância tanto pessoal quanto acadêmica e social, sendo-lhe garantido o anonimato e sigilo das respostas (Apêndice C). Foi comunicado a cada um dos colaboradores da pesquisa que no dia seguinte ao da entrega do questionário o pesquisador retornaria para recolhê-lo.

Elege-se a estatística descritiva para tabulação dos dados, realizada com auxílio do editor de planilhas Microsoft Excel, onde as informações coletadas foram transcritas, ordenadas e classificadas, obtendo-se os percentuais e, a seguir, elaborado gráfico com os resultados gerais. Na sequência foi concluída a etapa da pesquisa de campo e os gráficos inseridos no editor de textos do Word para confronto com a teoria para chegar às conclusões da pesquisa.

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Neste Capítulo busca-se apresentar os resultados descritivos da pesquisa realizada, apresentando-se, em primeiro lugar, o perfil da amostra e, após, descreve-se as dimensões dos itens da Escala de Satisfação apresentados no tópico 3.4.

### **4.1 Caracterização da Amostra**

A caracterização da amostra quanto ao gênero, faixa etária, grau de escolaridade e estado civil está descrita na Tabela 1, a seguir:

Variável	F	%
<b>Sexo</b>		
Masculino	13	36%
Feminino	22	61%
Dado Ausente	1	3%
<b>Faixa etária</b>		
De 20 a 30 anos	4	11%
De 31 a 40 anos	11	31%
De 41 a 50 anos	13	36%
De 51 a 60 anos	4	11%
Mais de 60 anos	4	11%
<b>Grau de Escolaridade</b>		
Ensino Médio Completo (2º grau)	4	11%
Ensino Superior Cursando	3	8%
Ensino Superior Completo	12	33%
Especialização	17	47%
<b>Estado Civil</b>		
Solteiro	10	28%
Casado	16	44%
Separado	1	3%
Divorciado	2	6%
União Estável	6	17%
Viúvo	1	3%

Tabela 1: Caracterização da Amostra

A amostra caracterizou-se como predominantemente feminina (61%). Em relação à faixa etária 36% estão entre 41 a 50 anos, 31% de 31 a 40 anos, 11% nas faixas de 20 a 30 anos, 51 a 60 anos e mais de 60 anos.

Em relação ao grau de escolaridade, 47% possuem especialização, 33% apenas o ensino superior completo, 11% o ensino médio completo e 8% estão cursando o ensino superior, ressaltando que os colaboradores com ensino médio atuam no JIJ há mais de 20 anos.

O estado civil de 44% é casado, 28% são solteiros, 17% possuem união estável, 6% são divorciados, 3% são separados e 3% são viúvos.

As características da amostra quanto ao tempo que atua no cargo, número de horas trabalhadas, tipo de contrato, se já exerceu ou não cargo de chefia no JIJ e se trabalha em outros empregos está descrita na tabela 2, a seguir:

<b>Tempo que atua no cargo</b>		
Menos de 1 ano	1	3%
De 1 a 5 anos	12	33%
De 5 a 10 anos	5	14%
De 10 a 20 anos	8	22%
Mais de 20 anos	9	25%
Dado Ausente	1	3%
<b>Número de horas trabalhadas/dia</b>		
6 horas	7	19%
7 horas	25	69%
8 horas	3	8%
Dado Ausente	1	3%
<b>Tipo de Contrato</b>		
Celetista	1	3%
Estatutário	34	94%
Cargo Comissionado	1	3%
<b>Exerce ou já exerceu cargo de chefia no JIJ</b>		
Sim	19	53%
Não	17	47%
<b>Trabalha em outros empregos</b>		
Sim	7	19%
Não	29	81%

Tabela 2: Caracterização da Amostra Quanto ao Cargo

Quanto ao tempo que atuam no cargo 25% estão a mais de 20 anos, 22% entre 10 a 20 anos, 14% entre 5 a 10 anos, 33%, a maioria, estão no cargo entre 1 a 5 anos e apenas 3% estão há menos de 1 ano no cargo.

A maioria dos servidores do JIJ (69%) trabalha 7 horas/dia, enquanto que 19% trabalham 6 horas/dia e 8% exerce sua atividade por pelo menos de 8 horas/dia.

O contrato da maioria (94%) é estatutário, 3% são celetistas e cargo comissionado, respectivamente.

A maioria dos respondentes (53%) já exerceu cargo de chefia no JIJ e 47% nunca exerceram. Enquanto isso, 81% não exercem atividades em outros empregos, enquanto 19% exercem, sendo que um deles relata que é voluntário em uma Organização Não Governamental (ONG).

## 4.2 Satisfação no Trabalho

Na tabela 3 apresentam-se os resultados descritivos referentes à Escala de Satisfação no Trabalho realizada junto aos servidores do Juizado da Infância e da Juventude, da Comarca de Porto Velho-RO. A Escala de Satisfação no Trabalho (EST) é uma medida multidimensional, instrumento usado com o objetivo de avaliar o grau de contentamento do trabalho, sendo construído e validado por Siqueira (1995) e utilizado por Matos (2009), composto por 15 itens distribuídos em cinco fatores: colegas de trabalho; salário; chefia; natureza do trabalho; promoções.

FATOR	ITENS	Média	Desvio Padrão
(1) Colegas de Trabalho	Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho	5,26	1,22
	Com o tipo de amizade que os meus colegas demonstram por mim	5,67	1,15
	Com a confiança que posso ter em meus colegas de trabalho	5,25	1,34
(2) Salário	Com o meu salário comparado com a minha capacidade profissional	4,36	1,61
	Com o meu salário comparado com meus esforços no trabalho	4,08	1,38
	Com o meu salário comparado com o quanto trabalho	4,36	1,50
(3) Chefia	Com o entendimento entre eu e meu chefe	5,54	1,01
	Com a maneira como meu chefe trata-me	5,94	0,76
	Com a capacidade profissional do meu chefe	5,56	1,18
(4) Natureza do Trabalho	Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam	5,40	0,98
	Com a capacidade de o meu trabalho absorver-me	4,35	1,50
	Com a variedade de tarefa que realizo	4,88	1,32
(5) Promoções	Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa	4,31	1,51
	Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal	3,67	1,31
	Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa	3,86	1,40

Tabela 3: médias e desvios padrões dos cinco fatores

A média mais alta detectada no fator “Colegas de Trabalho”, foi o item “Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim” (5,67), esse valor fica entre satisfeito e muito satisfeito da tabela. Apesar de os outros quesitos terem um valor um pouco mais baixo, permanecem nesta mesma faixa de valor, demonstrando um bom entrosamento entre os colegas de serviço. O desvio padrão baixo, também corrobora para esta observação, pois se percebe que há concordância entre os entrevistados.

No fator “Salário” os valores de todos os itens ficaram entre 4 (indiferente) e 5 (satisfeito), estando mais próximos de indiferente. Porém o desvio padrão alto indica que há pouca concordância entre os participantes com relação a esse fator.

O fator “Chefia” teve as médias mais elevadas de todos os fatores, ficando entre “satisfeito” e “muito satisfeito”, sinalizando que os chefes do Juizado da Infância e Juventude exercem uma boa liderança dentre os servidores. O baixo valor do desvio padrão corrobora para tal observação.

O fator 4 “Natureza do Trabalho” revela média mais alta no quesito “Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam” (5,40). Tal resultado é positivo para o JIJ, apontando que os servidores têm interesse nas tarefas executadas. O desvio padrão baixo demonstra boa concordância entre os participantes da pesquisa.

O último fator “Promoções” teve média mais alta no quesito “com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa”, (4,31). Tal valor encontra-se entre os pontos 4 (indiferente) e 5 (satisfeito). Porém os outros quesitos encontram-se entre insatisfatório (3) e indiferente (4), sinalizando que há espaço para melhorias neste fator.

Os resultados permitiram identificar um quadro favorável de satisfação no trabalho entre os servidores do Juizado da Infância e da Juventude, Comarca de Porto Velho, Rondônia.

Houve satisfação com os colegas de trabalho, chefias e natureza do trabalho exercido, havendo menor satisfação com relação às oportunidades de promoção e salário.

### 4.3 Discussão

Identificou-se na revisão de literatura que a Satisfação no Trabalho é um conceito que possui muitas dimensões, podendo haver satisfação do servidor em um quesito, mas insatisfação em outro. O empregado pode estar satisfeito com os seus colegas de trabalho, mas pode estar insatisfeito com o sistema de promoções, por exemplo.

Os resultados obtidos demonstram que os quesitos “colegas de trabalho” e “chefia” apresentam satisfação por parte dos servidores entrevistados, o que reforça a Teoria de Robbins (2002, apud GARRIDO, 2009) “o trabalho de uma pessoa é muito mais do que as atividades óbvias, como organizar papéis, atender clientes ou dirigir um caminhão. O trabalho requer a convivência com os colegas e superiores [...]”.

Segundo Herzberg (1968 apud SILVA Jr, 2001) “o oposto de satisfação no trabalho não é insatisfação, mas sim nenhuma satisfação no trabalho. Da mesma forma, o oposto de insatisfação no trabalho não é satisfação, mas nenhuma insatisfação no trabalho”. A dimensão “salário” apresenta uma média que indica um estado de indiferença. Para Herzberg esta dimensão entraria como um dos fatores higiênicos, que seriam aqueles fatores que se otimizados não causariam insatisfação, trazendo uma sensação de tranquilidade e segurança para os trabalhadores.

Herzberg ainda completa afirmando que os fatores que causam a satisfação são chamados de fatores motivadores, que são aqueles que trazem a sensação de realização, reconhecimento, responsabilidade, progresso e desenvolvimento. Desta forma observamos que o quesito “promoção” os servidores do JIJ não tem percebido nenhuma das sensações citadas. Pode-se perceber este fato, ao analisar as médias mais baixas de todos os quesitos estudados, traduzidas pela insatisfação em relação ao número de vezes que o servidor já recebeu promoções, pela maneira de a empresa realizar promoções e pelas oportunidades de promoção. Tal resultado sugere uma revisão e aprimoramento da política de promoções na instituição.

## 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Esta pesquisa avaliou os fatores que promovem a satisfação no trabalho do servidor do Juizado da Infância e da Juventude, da Comarca de Porto Velho-RO

Quanto aos fatores pesquisados: colegas de trabalho, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções, de modo geral, mostram insatisfação com relação à promoção e salário, apresentando médias mais baixas, percebendo-se que os servidores do JIJ estão mais satisfeitos com a convivência com seus colegas de trabalho e chefia. E sentindo seu trabalho desvalorizado ao não concordar com o sistema de promoções e com o seu salário comparado com seu esforço e sua capacidade profissional.

Os dados levantados com esta pesquisa podem auxiliar na compreensão das variáveis que contribuem para a satisfação e/ou insatisfação dos trabalhadores e mostrar em quais áreas os gestores da organização precisam dispensar mais atenção.

Atualmente, a organização pública possuir uma exuberante e imponente estrutura física não faz com que ela se destaque, mas o que realmente faz a diferença é seu capital humano. São as pessoas que realmente dão o impulso necessário para que as empresas consigam alcançar a todo o momento seus principais objetivos, que são qualidade, eficiência e produtividade. Para tanto é preciso que a empresa observe as cargas de trabalho e suas relações com o estado de alegria ou tristeza, felicidade ou sofrimento do trabalhador e propor reais melhorias das condições de trabalho, procurando desta maneira, diminuir as cargas de trabalho e o desgaste do trabalhador, e com eles, os riscos de acidente e as doenças ocupacionais, satisfazendo o trabalhador, atingindo ganhos na produtividade, melhorias no ambiente organizacional, motivação para o trabalho, realização pessoal e saúde física e mental do trabalhador.

Embora os resultados deste estudo sejam limitados em razão da amostra ser pequena, a pesquisa mostra a necessidade de desenvolver uma política organizacional voltada para a gestão de pessoas para melhor entendimento das

determinantes que geram satisfação no trabalho do servidor, levando-o a desempenhar melhor seus trabalhos.

Por fim, as limitações do presente estudo deixam as seguintes sugestões: devem-se realizar mais pesquisas sobre os níveis de satisfação no trabalho do servidor, confrontar os resultados desta com outras pesquisas sobre Qualidade de Vida no Trabalho, realizar periodicamente uma avaliação sobre desempenho profissional e competências, utilizar métodos estatísticos mais modernos para mensurar a satisfação no trabalho, promover oportunidades de reciclagem aos servidores, fazer um estudo de cargos e salários mais condizentes com atual realidade e fixar um quadro de carreira com mais oportunidades de promoção.

## REFERÊNCIAS

- ALVES, E. F. Programas e ações em qualidade de vida no trabalho: possibilidades e limites das organizações. Faculdades Integradas de Itararé – FAFIT-FACIC. Itararé – SP – Brasil, **Revista Eletrônica FAFIT-FACIC**, v. 02, n. 01, jan./jun. 2011, p. 14-25. Disponível em: <<http://www.fafit.com.br/revista/index.php/fafit/article/viewFile/16/12>> Acesso em 31 Mai 2011.
- BRIGHENTI, G. C.; SILVA, A. B. da.; FERNANDES, C. B. **Qualidade de vida no trabalho:** um estudo dos fatores e dimensões presentes e percebidas na central de relacionamento com os clientes da TIM Celular de Santa Catarina. XXVI Encontro da ANPAD, 2002. Salvador, Anais... XXVI ANANPAD.
- DECENZO D. A.; ROBBINS S. P. **Administração de recursos humanos.** 6. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2001.
- GIDDENS, A. **Mundo em descontrole** – o que a globalização está fazendo de nós. Rio de Janeiro: Record, 2000.
- GIL, A. C. **Técnicas de pesquisa em economia e elaboração de monografias.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- LACOMBE, F. J. M. **Dicionário de administração.** São Paulo: Saraiva, 2004.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho:** conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2004.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho:** uma abordagem psicossomática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica.** 6 ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- MARETTIN, L. G. **Estatística básica.** Volume 2. Inferência. São Paulo: Makron Books, 2004.
- MATOS, F. G. **Fator QF:** Quociente de Felicidade - Ciclo de Felicidade no Trabalho. São Paulo: Makros Books, 1997.
- MATOS, M. C. S. **A satisfação no trabalho do servidor do poder judiciário.** Brasília, 2009. Disponível em: <[http://bdjur.stj.gov.br/xmlui/bitstream/handle/2011/22960/Satisfac%C3%A7%C3%A3o\\_Trabalho\\_Maur%C3%Adcio%20C%C3%A3sar.pdf?sequence=1](http://bdjur.stj.gov.br/xmlui/bitstream/handle/2011/22960/Satisfac%C3%A7%C3%A3o_Trabalho_Maur%C3%Adcio%20C%C3%A3sar.pdf?sequence=1)> Acessado em: 05 Abr 2011.

MORAES, L. F. R. de et al. **Estresse e Qualidade de Vida no Trabalho na Polícia Militar do Estado de Minas Gerais.** Disponível em: <[http://www.anpad.org.br/frame\\_enanpad2001.html-RT359](http://www.anpad.org.br/frame_enanpad2001.html-RT359)>. Acesso em: 09 Mai 2011.

NASSIF, V. M. J.; MARASEA, D. C. C. O uso de estratégias na gestão de pessoas para prevenção do estresse negativo no ambiente de trabalho sob a perspectiva da qualidade de vida no trabalho. Estratégias para o Desenvolvimento e Inserção Global. In: **Congresso Latino-Americano de Estratégias**. 18., 2004, Itapema. Anais... Itapema: s.n., 2004.

RECHZIEGEL, W.; VANALLE, R. M. **Qualidade de Vida no Trabalho e a Gestão da Qualidade Total.** 1998. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGET1998\\_ART348.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGET1998_ART348.pdf)>. Acesso em 31 Mai 2011.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho:** evolução e análise no nível gerencial. 9. ed. Petrópolis/RJ: Vozes, 1994.

ROSSI, A. M.; QUICK, J. C.; PERREWÉ, P. L. (Orgs). **Stress e qualidade de vida no trabalho: o positivo e o negativo.** São Paulo: Atlas, 2009.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodologia de pesquisa.** 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

SILVA Jr, N. A. **Satisfação no trabalho: um estudo entre os funcionários dos hotéis de João Pessoa.** 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pusf/v6n1/v6n1a07.pdf>>. Acesso em 21 Nov 2011.

ZANELLA, L. C. H. **Metodologia da pesquisa.** Florianópolis: SeaD/UFSC, 2006.

## APÊNDICES

### Apêndice A – Questionário Perfil do Participante da Pesquisa

#### Dados Pessoais

---

- 1. Idade:**       até 20 anos       de 20 a 30 anos  
 de 31 a 40 anos       de 41 a 50 anos  
 de 51 a 60 anos       mais de 50 anos
- 2. Estado Civil:**       Solteiro       Casado       Viúvo       Separado  
 Divorciado       União Estável       Outro \_\_\_\_\_
- 3. Escolaridade:**       Fundamental Completo (1º grau)  
 Médio Incompleto (2º grau)  
 Médio Completo (2º grau)  
 Ensino Superior Cursando  
 Ensino Superior Completo  
 Especialização  
 Outro \_\_\_\_\_
- 4. Sexo:**       Masculino       Feminino
- 5. Tempo que atua no cargo:**       Menos de 1 ano       De 1 a 5 anos  
 De 5 a 10 anos       Mais de 10 anos  
 Se mais de 10 anos colocar o tempo: \_\_\_\_\_
- 6. Número de horas trabalhadas/dia:** \_\_\_\_\_ horas
- 7. Tipo de contrato:**       Celetista       Estatutário  
 Cargo comissionado       Estagiário
- 8. Exerce ou já exerceu cargo de chefia no JIJ?**  Sim       Não  
 Se a resposta foi sim, por quanto tempo? \_\_\_\_\_
- 9. Você trabalha em outros empregos?**       Sim       Não

## Apêndice B – Escala de Satisfação no Trabalho

### Instruções de Preenchimento:

- As frases abaixo 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, marcando um “X” na coluna referente ao número que melhor representa a sua resposta.
- Por favor**, não deixe nenhuma questão sem resposta. Não há resposta certa ou errada.

1 = totalmente insatisfeito	5 = satisfeito
2 = muito insatisfeito	6 = muito satisfeito
3 = insatisfeito	7 = totalmente satisfeito
4 = indiferente	

**No meu trabalho atual sinto-me...**      **1    2    3    4    5    6    7**

Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho							
Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa							
Com o meu salário comparado com o quanto trabalho							
Com o tipo de amizade que os meus colegas demonstram por mim							
Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam							
Com o meu salário comparado com a minha capacidade profissional							
Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal							
Com a capacidade de o meu trabalho absorver-me							
Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa							
Com o entendimento entre eu e meu chefe							
Com o meu salário comparado com meus esforços no trabalho							
Com a maneira como meu chefe trata-me							
Com a variedade de tarefa que realizo							
Com a confiança que posso ter em meus colegas							

de trabalho						
Com a capacidade profissional do meu chefe						
SIQUEIRA, 1999 apud MATOS, 2009.						

## Apêndice C – Orientação Geral aos Participantes da Pesquisa

### Orientação Geral

Prezado (a) servidor (a):

Esta é uma pesquisa da Universidade de Brasília sobre satisfação no trabalho do servidor. Para viabilizá-la procuramos a sua organização para realizar esse levantamento. Nem todos os funcionários participarão da pesquisa, a amostragem será não probalística. Você pode contribuir respondendo o questionário a seguir. Sua colaboração é fundamental para o sucesso deste trabalho. Você levará aproximadamente 15 minutos para responder a pesquisa.

O objetivo deste estudo é avaliar os fatores que promovem a satisfação no trabalho do servidor do Juizado da Infância e da Juventude, da Comarca de Porto Velho-RO.

Os participantes não serão identificados e os dados fornecidos serão utilizados apenas para fins de pesquisa. **Não escreva seu nome em qualquer lugar** do questionário.

Por favor, responda conforme as instruções e **não deixe nenhuma questão em branco**.

Qualquer dúvida entre em contato com Lúcia Pedrina Batista via Email: luciapedrina@bol.com.br ou pelos telefones: (69) 9257-4641/ (69) 3221-9929

Agradecemos desde já a sua colaboração!

Atenciosamente,

---

Lucia Pedrina Batista

## ANEXOS

### Anexo A – Organograma do JIJ

Atualmente o Juizado da Infância e da Juventude da Comarca de Porto Velho está estruturado organizacionalmente da seguinte forma:

