



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA – TGP

VANUSA VIRGÍNIA DA SILVA

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO E CONTEXTO ORGANIZACIONAL:
estudo sobre o relacionamento em uma instituição federal de ensino superior**

JOÃO PESSOA – PB

2019

VANUSA VIRGÍNIA DA SILVA

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO E CONTEXTO ORGANIZACIONAL:
estudo sobre o relacionamento em uma instituição federal de ensino superior**

Artigo apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial à obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão Pública.

Professor Orientador: Dr. Flávio Perazzo
Barbosa Mota

JOÃO PESSOA – PB

2019

S586s Silva, Vanusa Virgínia da.

SATISFAÇÃO NO TRABALHO E CONTEXTO ORGANIZACIONAL:
estudo sobre o relacionamento em uma instituição
federal de ensino superior / Vanusa Virgínia da Silva.

- João Pessoa, 2019.

24 f.

Orientação: Flávio Perazzo Barbosa Mota.

Monografia (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Gestão de Pessoas. 2. Comportamento Organizacional.
3. Contexto Organizacional. 4. Satisfação no Trabalho.

I. Mota, Flávio Perazzo Barbosa. II. Título.

UFPB/BC

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO E CONTEXTO ORGANIZACIONAL:
estudo sobre o relacionamento em uma instituição federal de ensino superior**

Vanusa Virgínia da Silva

Autora

Flávio Perazzo Barbosa Mota

Orientador

SUMÁRIO: • 1 *Introdução* • 2 *Referencial teórico* • 2.1 *Comportamento e Clima Organizacional* • 2.2 *Satisfação e Contexto de Trabalho* • 3 *Método de pesquisa* • 4 *Resultados e discussão* • 4.1 *Perfil demográfico da amostra* • 4.2 *Medidas descritivas do contexto organizacional e a satisfação no trabalho* • 4.3 *Análise do relacionamento entre contexto e satisfação no trabalho* • 5 *Considerações finais* • *Referências* • *Apêndice A*

RESUMO

No âmbito da gestão de pessoas, o ambiente de trabalho deve ser objeto de análise pelos gestores, visto que as mudanças podem influenciar, tanto de forma positiva como de forma negativa, a instituição e os colaboradores. O presente artigo explorou o contexto de trabalho, conforme as suas três dimensões Condições de Trabalho – CT, Organização do Trabalho – OT, Relações Socioprofissionais – RS. O objetivo foi verificar as dimensões do contexto organizacional que influenciam a satisfação no trabalho. Para isso, adotou-se uma perspectiva exploratória-descritiva de natureza quantitativa. Aplicou-se questionário estruturado com perguntas fechadas aos servidores da Coordenação de Processos de Gestão de Pessoas – CPGP, da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEP, da Universidade Federal da Paraíba – UFPB, para caracterizar o perfil dos respondentes e realizar a mensuração por meio da Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho – EACT. As três dimensões foram analisadas, sendo o resultado mais positivo para as RS, seguido das CT e da OT e todas se apresentaram como preditoras da Satisfação no Trabalho. Entretanto diante da análise dos construtos quanto à correlação e também pela regressão múltipla, as RS se comportaram como as mais significativas, ou seja, quanto melhores as RS maior o potencial de influenciar a satisfação no trabalho. Com base nisso, sugere-se uma contínua análise do contexto organizacional da instituição a fim de melhorar os fatores que provocam insatisfações. Ou seja, trabalhar aspectos considerados críticos ou graves de acordo com os itens mensurados para aumentar a satisfação dos servidores. Afinal, um maior grau de satisfação no ambiente de trabalho é importante para que as pessoas sintam bem-estar, possam inspirar melhorias no contexto organizacional e os processos de trabalho sejam aperfeiçoados, gerando benefícios tanto aos servidores como para a instituição.

Palavras-Chave: Gestão de Pessoas. Comportamento Organizacional. Contexto Organizacional. Satisfação no Trabalho.

1 INTRODUÇÃO

As organizações representam um dos componentes centrais da sociedade contemporânea, sendo constituídas pelo agrupamento de indivíduos em busca de objetivos comuns. Por isso, gerenciar o elemento humano se apresenta como de fundamental importância para o sucesso organizacional. No setor público, foco desse trabalho, a Gestão de Pessoas pode ser entendida como o esforço orientado para o suprimento, a manutenção e o desenvolvimento de pessoas com a observância dos valores culturais (de natureza social, política, jurídica e econômica) que moldam as condições do ambiente em que se incluem as organizações públicas (BERGUE, 2014).

Segundo Lacombe (2012) as pessoas, principalmente os administradores, são atores das organizações porque tomam as decisões institucionais. Além disso, as pessoas são consideradas agentes econômicos com a finalidade de maximizar a sua própria satisfação. Logo, as pessoas orientam as atividades econômicas e administrativas buscando satisfazer suas necessidades, seus desejos. Assim, administrar consiste no alcance de resultados através de pessoas, ou seja, a ação de trabalhar com pessoas para atingir os objetivos da organização e dos seus membros.

Portanto, as pessoas são elementos-chave para que as práticas do dia a dia sejam voltadas para a missão, visão e valores da organização, direcionando o comportamento organizacional de acordo com o seu planejamento estratégico no intuito de resultar em uma melhor qualidade dos serviços prestados e conseqüentemente na satisfação dos usuários internos (servidores) e externos (clientes) atendidos pela instituição.

Logo, o gestor de pessoas deve ser sensível às necessidades dos seus usuários, para perceber as carências e os problemas enfrentados no cotidiano organizacional, sobretudo para promover mudanças. Afinal, à medida que as pessoas são indagadas sobre propostas para mudar o desempenho do seu trabalho, podem tornar-se mais interessadas e comprometidas, contribuindo para implementar as modificações sugeridas por elas mesmas e assim obter melhores resultados.

Por isso, entender o comportamento organizacional tem se tornado algo cada vez mais alinhado à estratégia de qualquer organização. Isto é, estudar o relacionamento do comportamento humano no contexto do trabalho considerando ações individuais e de grupos (GRIFFIN; MOORHEAD, 2015) se apresenta como essencial para a conquista dos objetivos das organizações.

Com relação aos fatores que contribuem para compreender o comportamento organizacional, podemos citar os mais discutidos em pesquisa, como cultura e clima. O primeiro tem como fundamento a história, as tradições, os valores e as normas da organização em relação ao comportamento do funcionário, já o clima corresponde à atmosfera atual da organização (GRIFFIN; MOORHEAD, 2015). E, dentre os aspectos do clima, o enfoque desse trabalho recai sobre o contexto organizacional. Afinal, esse fator impacta a satisfação ou motivação, por exemplo, gerando maior produtividade do trabalho, influenciando as interações entre os grupos e ainda os comportamentos que revelam afastamento dos empregados do ambiente de trabalho tais como absenteísmo e rotatividade (FERREIRA, 2017, p. 55).

Sendo assim, a questão norteadora da pesquisa consiste: Quais os fatores do contexto organizacional que contribuem para a satisfação no trabalho? Para analisar o contexto, esta pesquisa adotou como *proxy* a denominação ambiente de trabalho ou organizacional. O estudo propõe-se verificar as dimensões do contexto organizacional que influenciam a satisfação no trabalho. Contexto Organizacional reflete as condições, a organização e as relações socioprofissionais do trabalho. Satisfação no Trabalho reflete uma avaliação sobre os níveis de bem-estar ou prazer com essas três dimensões.

Em particular, o escopo da pesquisa é a Coordenação de Processos de Gestão de Pessoas – CPGP, da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEP, da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. A principal motivação para elaborar o presente trabalho é o fato de a autora dessa pesquisa ser servidora de uma das divisões ligadas a CPGP. Em face disso, justifica-se pela viabilidade de acesso aos dados e a oportunidade de conhecer melhor o ambiente e a percepção dos colaboradores. Além de que a pesquisa é realizada dentro da área de gestão de pessoas da instituição, há potencial dos resultados desse estudo contribuir para otimizar o contexto organizacional e conseqüentemente impactar no bem-estar dos servidores, caso seja necessário efetuar mudanças no comportamento organizacional com uma ótica de gestão.

Para tal, o artigo está organizado da seguinte forma: primeiro, realizamos revisão da literatura para contextualizar a temática do comportamento e do clima organizacional, em seguida da satisfação e do contexto de trabalho. Segundo, descrevemos o método utilizado para o estudo empírico com base nos dados da Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho – EACT. Terceiro, apresentamos resultados e discussões decorrentes da aplicação do questionário para os servidores da CPGP. Por

fim, estabelecemos considerações finais da pesquisa, indicando também as limitações e proposições de estudos futuros.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para a revisão da literatura realizamos um levantamento abordando primeiramente o comportamento e o clima organizacional, em seguida a satisfação e o contexto de trabalho, para embasar o problema da pesquisa.

2.1 Comportamento e Clima Organizacional

O comportamento organizacional é definido por Johann (2013, p. 2) como “uma ciência interdisciplinar que estuda a dinâmica de como as pessoas e grupos se comportam e se relacionam no âmbito das organizações e, também, como os indivíduos e grupos interagem com a própria organização da qual fazem parte”. Para Griffin e Moorhead (2015, p.4) “comportamento organizacional é o estudo do comportamento humano em contextos organizacionais, da interface entre o comportamento humano em relação à empresa e a análise da própria organização”. Isto é, a “forma como as pessoas e os grupos se comportam nas organizações e sobre como usar esse conhecimento para melhorar atitudes e comportamentos visando à satisfação no trabalho e aos resultados das organizações” (LACOMBE, 2012, p. 2).

Dentro desse entendimento, o comportamento organizacional envolve variáveis consequentes e antecedentes para ser estudado. As primeiras, também denominadas dependentes, são resultados que podem ser previstos e influenciados por fatores diversos, como a satisfação no trabalho. Enquanto as variáveis antecedentes ou independentes são aquelas que influenciam, ou seja, prováveis causas de afetar uma variável dependente (MARQUES, 2016).

No modelo de Marques (2016), há três níveis de análise das variáveis independentes, sendo individual, grupal e organizacional. O nível individual compreende características próprias aos indivíduos, como idade, gênero, estado civil, traços de personalidade, valores, crenças, atitudes e formação acadêmica. O nível grupal é fruto da interação dos indivíduos no grupo, como a formação de equipes, os estilos de liderança, os princípios e mecanismos de comunicação, as relações entre poder e política na organização, a natureza, tipos e maneiras de solução de conflitos. O nível

organizacional avalia a organização de forma global, como cultura organizacional, a arquitetura organizacional e os processos de trabalho (MARQUES, 2016).

Sob essa perspectiva, a determinação das variáveis independentes e dependentes serve para delinear a referida pesquisa, ou seja, os fatores do contexto organizacional que contribuem para a satisfação no trabalho. Portanto, para identificar o impacto que as variáveis geram sobre o comportamento dos servidores. Dentre essas definições, podemos estabelecer que o comportamento organizacional abrange as ações individuais e em grupos no ambiente de trabalho. Faz parte desse comportamento: a cultura, o clima e, especificamente, o contexto da organização e a satisfação no trabalho.

A Gestão de Pessoas tem como atribuição dedicar-se ao bem-estar dos colaboradores de uma organização e a responsabilidade por avaliar o clima organizacional para empenhar-se de forma constante na procura de melhorias no ambiente de trabalho (FERREIRA, 2017). Por isso, o clima organizacional demonstra uma medida de satisfação do pessoal com o ambiente interno da instituição, sendo causa e consequência do comportamento dos participantes pertencentes a ela. O clima organizacional também recebe influência do nível de saúde e bem-estar dos servidores e do apoio que é ofertado pela organização nesses pontos. Portanto, expressando a percepção das pessoas com relação à qualidade do ambiente de trabalho (LACOMBE, 2012).

Corroborando com essa ideia, Johann (2013) afirma que o clima organizacional corresponde ao nível de satisfação das pessoas no trabalho resultante de aspectos materiais e emocionais presentes no ambiente institucional. Sendo esse grau de satisfação percebido de modo coletivo pelos colaboradores quanto à aceitação, ou não, da atmosfera emocional que predomina na organização e do grau de receptividade a fatores materiais relativos ao trabalho em si.

De acordo com Luz (2014), o clima organizacional pode ser caracterizado em dois tipos: como bom, quando as atitudes positivas sobressaem-se possibilitando a geração de um ambiente favorável, onde existe alegria, satisfação, engajamento, comprometimento dos funcionários e também como prejudicado ou ruim, à medida que as variáveis organizacionais abalam negativamente o ânimo dos trabalhadores, produzindo conflitos, desinteresse pela realização de tarefas, ruído nas comunicações, entre outros.

Para análise do clima organizacional nas universidades federais, Rizzatti (2002) conciliou a sua proposta e de vários autores, apresentando no seu modelo as seguintes

categorias: Imagem institucional; Política de recursos humanos; Sistema de assistência e benefícios; Estrutura organizacional; Organização e condições de trabalho; Relacionamento interpessoal; Comportamento das chefias; Satisfação pessoal; Planejamento institucional; Processo decisório; Autonomia universitária; Avaliação institucional. Sendo assim, o clima é determinado pelos fatores mencionados para obter uma percepção dos servidores com a organização, ou seja, reflete o comportamento das pessoas num dado momento.

Vale salientar que buscamos compreender o comportamento e o clima organizacional, para identificar as causas em relação ao contexto organizacional que interferem no comportamento dos servidores de uma Instituição Federal de Ensino Superior – IFES e conseqüentemente geram satisfação no ambiente de trabalho, aspectos que serão discutidos melhor no tópico seguinte.

2.2 Satisfação e Contexto de Trabalho

Satisfação no trabalho possui vários conceitos. Neste trabalho este construto relaciona-se com o contexto organizacional. Conforme Siqueira (2008) alguns teóricos associavam a satisfação no trabalho com a motivação, inicialmente a consideravam como uma atitude e depois outra vertente trazia como uma estratégia de monitoramento da capacidade das empresas em conseguirem, ou não, promover e proteger a saúde e o bem-estar dos seus colaboradores. Inclusive a psicologia organizacional estuda as causas e conseqüências da satisfação no trabalho com relação a vários aspectos.

Siqueira (2008) também retrata a satisfação no trabalho como o somatório do quanto o trabalhador passa por experiências prazerosas no contexto das organizações com foco em cinco dimensões, consistindo na satisfação com o salário, os colegas, a chefia, as promoções e o próprio trabalho. Portanto, a satisfação examina os sentimentos gratificantes ou prazerosos proporcionados aos empregados pela organização quantificados pelos retornos oferecidos em forma de salários e promoção, pela convivência com os colegas e as chefias e pela execução das tarefas. Por isso, pode ser mensurada de modo multidimensional pela Escala de Satisfação no Trabalho – EST com a finalidade de medir o nível de contentamento do trabalhador diante das cinco dimensões do trabalho.

Segundo Marques (2016), a satisfação no trabalho diz respeito a sentir muita identificação com o que o trabalho oportuniza ao indivíduo, desde o alcance de

objetivos e valores pessoais, até as formas de recompensa. O referido autor ressalta que a satisfação pode ser entendida mais como atitude do que como um comportamento. Além disso, relaciona a satisfação no trabalho com a qualidade de vida que a organização proporciona aos seus colaboradores. Assim sendo, classifica-a como variável dependente, visto que funcionários satisfeitos produzem mais, faltam menos e buscam cumprir adequadamente as normas de conduta da organização.

Para Mcshane e Von Glinow (2014), a satisfação no trabalho é definida como a avaliação de uma pessoa quanto ao seu emprego e seu contexto profissional. Isto é, a satisfação corresponde às percepções do trabalho, do ambiente de trabalho e das experiências emocionais. Os autores ainda afirmam que a satisfação é considerada a atitude mais estudada no comportamento organizacional. Segundo Lacombe (2012), a satisfação no trabalho é importante para produzir um clima organizacional positivo e há diversos fatores que a influenciam, como a remuneração adequada, boa perspectiva de carreira e de promoções, chefia competente, saudável ambiente do trabalho e relacionamento com os colegas, trabalho estimulante e interessante. Especialmente, o trabalho em si é o fator que mais influencia os resultados da satisfação e necessita fazer sentido para aquele servidor que o executa.

Logo, adotamos como estratégia avaliar o contexto organizacional para verificar a satisfação dos servidores e indicar aspectos positivos no trabalho, uma vez que essa verificação possibilita descobrir as percepções das pessoas quanto aos fatores que podem influenciar o bem-estar delas na organização. Além disso, os resultados da pesquisa podem apresentar também o grau de insatisfação com o contexto organizacional, oportunizando aos gestores a observação dos pontos que carecem de melhorias para aumentar a qualidade do ambiente e reverter esse quadro.

Segundo Ferreira (2008), a captação e a análise do contexto de trabalho pelos indivíduos pode ser um diferencial ou uma condição fundamental para a aplicação de mudanças com o intuito de ocasionar o bem-estar no trabalho, a eficiência e a eficácia dos processos produtivos. O contexto organizacional tem um papel importante para o desempenho da equipe de trabalho e o desenvolvimento da instituição, atribuindo-se a satisfação uma relação com a melhor execução dos serviços. De acordo com Ferreira (2008), o contexto organizacional é formado por três fatores apresentados no Quadro 1:

- Condições de Trabalho – CT, que expressam a qualidade do ambiente físico, posto de trabalho, equipamentos e materiais disponibilizados para a execução do trabalho;

- Organização do Trabalho – OT, que expressa a divisão das tarefas, normas, controles e ritmos de trabalho; e
- Relações Socioprofissionais – RS, que expressam os modos de gestão do trabalho, da comunicação e da interação profissional.

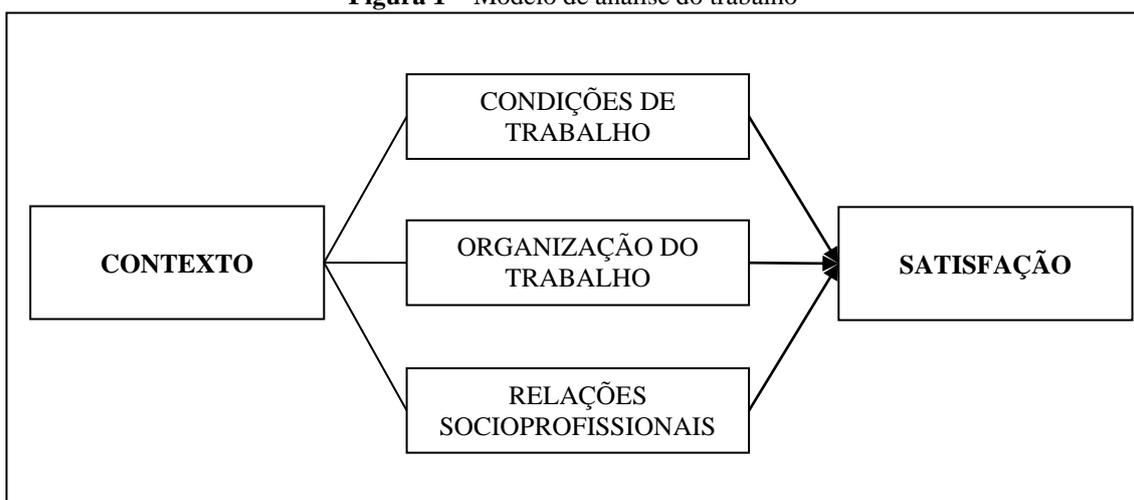
Quadro 1 – Dimensões da EACT adaptada e seus escopos

DIMENSÃO	ESCOPO
Satisfação com as Condições de Trabalho	Ambiente físico Posto de trabalho Equipamentos Materiais
Satisfação com a Organização do Trabalho	Divisão das tarefas Normas Controles Ritmos de trabalho
Satisfação com as Relações Socioprofissionais	Modos de gestão do trabalho Modos da comunicação Modos da interação profissional

Fonte: Adaptado de Ferreira (2008)

Em conformidade com as três dimensões citadas acima, é possível ter um diagnóstico rápido desses indicadores e identificar quais aspectos encontram-se satisfatórios, críticos e graves para planejar ações (FERREIRA, 2008). Além disso, permite verificar em que medida quais dos fatores se associa mais fortemente à satisfação com o contexto de trabalho analisado na Figura 1.

Figura 1 – Modelo de análise do trabalho



Fonte: Elaborada pela autora (2019)

Por meio desse modelo de análise, identificamos como variável independente, o contexto organizacional e como variável dependente, a satisfação no trabalho para que esse relacionamento possa ser estudado através dos resultados da pesquisa.

3 MÉTODO DE PESQUISA

A presente pesquisa foi conduzida por meio de uma abordagem exploratória-descritiva de natureza quantitativa. Para tanto, realizamos levantamento utilizando como instrumento de coleta de dados o questionário estruturado apresentado no Apêndice A. O artigo investiga a percepção da satisfação sobre o contexto organizacional pelos servidores da Divisão de Cadastro e Pagamento de Servidores – DCPS, incluindo a Seção de Cadastro e Registro Funcional – SCRF, da Divisão de Legislação e Controle de Processos – DLCP e da Divisão de Seleção e Provimento – DSP, além dos servidores que trabalham na própria Coordenação de Processos de Gestão de Pessoas – CPGP, da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEP, da Universidade Federal da Paraíba – UFPB.

O universo da pesquisa compreendeu 44 servidores da CPGP e a amostra foi composta por 43 respondentes, excetuando apenas a autora que não respondeu o questionário. A amostra teve natureza não probabilística do tipo intencional. Isto é, a escolha teve caráter de conveniência, dada a restrição de tempo, recursos, bem como seguiu o interesse da pesquisa de investigar o público-alvo selecionado.

Para aplicação do instrumento de coleta de dados foi solicitada autorização da PROGEP. Após a devida anuência, o questionário foi aplicado em formato impresso aos servidores entre os dias 22 a 28 de agosto do ano de 2019. Para medir o Contexto Organizacional, foi adotada a Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho – EACT elaborada por Ferreira (2008). A amplitude de mensuração foi de cinco pontos (1: Nunca; 5: Sempre). As questões da EACT foram codificadas de acordo com as siglas de cada fator do Contexto Organizacional para facilitar a análise dos resultados, conforme apresentado no Quadro 2. Para medir a Satisfação no Trabalho, foi utilizada uma escala do tipo *phrase completion* com amplitude de mensuração de cinco pontos (1: Nada satisfeito; 5: Totalmente satisfeito). O questionário também incluiu perguntas para definir o perfil pessoal e profissional dos respondentes.

Após a coleta, inicialmente, os dados foram tabulados em planilha eletrônica. Em seguida, o tratamento dos dados deu-se através de estatística descritiva e

multivariada em aplicativo estatístico. Para apresentar o perfil demográfico da amostra, detalhamos as variáveis categóricas em quantidades e percentuais. Para as variáveis contínuas calculamos medidas de posição (média, mediana, quartis) e dispersão (desvio-padrão). A confiabilidade da escala foi verificada por meio do *alpha* de Cronbach. Para constatar o relacionamento proposto na Figura 1, utilizamos modelo de regressão com estimação pelos mínimos quadrados ordinários e correlação bivariada.

Quadro 2 – Codificação dos itens da EACT

FATOR	CÓDIGO	ITENS
Condições de trabalho (CT)	CT1	As condições de trabalho são precárias.
	CT2	O ambiente físico é desconfortável.
	CT3	Existe muito barulho no ambiente de trabalho.
	CT4	O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado.
	CT5	Os instrumentos de trabalho (ferramentas, máquinas e documentação) são insuficientes para realizar as tarefas.
	CT6	O posto/estação de trabalho é inadequado para a realização das tarefas.
	CT7	Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários.
	CT8	O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado.
	CT9	As condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas.
	CT10	O material de consumo é insuficiente.
Organização do trabalho (OT)	OT1	O ritmo de trabalho é excessivo.
	OT2	As tarefas são cumpridas com pressão de prazos.
	OT3	Existe forte cobrança por resultados.
	OT4	As normas para execução das tarefas são rígidas.
	OT5	Existe fiscalização do desempenho.
	OT6	O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas.
	OT7	Os resultados esperados estão fora da realidade.
	OT8	Falta tempo para realizar pausa de descanso no trabalho.
	OT9	Existe divisão de tarefas entre quem planeja e quem executa.
	OT10	As tarefas são repetitivas.
	OT11	As tarefas executadas sofrem descontinuidade.
Relações socioprofissionais (RS)	RS1	As tarefas não estão claramente definidas.
	RS2	A autonomia é inexistente.
	RS3	A distribuição das tarefas é injusta.
	RS4	Os funcionários são excluídos das decisões.
	RS5	Existem dificuldades na comunicação chefia-subordinado.
	RS6	Existem disputas profissionais no local de trabalho.
	RS7	Falta integração no ambiente de trabalho.
	RS8	A comunicação entre funcionários é insatisfatória.
	RS9	As informações que preciso para executar as tarefas são de difícil acesso.
	RS10	Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional.

Fonte: Elaborado pela autora (2019)

Para interpretação da parte descritiva, cabe considerar o seguinte: a EACT foi constituída de itens negativos, logo sua análise deve ser feita considerando o menor valor como bom ou adequado e o maior valor como ruim ou inadequado. De maneira inversa foi estabelecida a escala do grau de satisfação geral no trabalho, sendo a pergunta realizada no aspecto positivo, ou seja, o menor valor é atribuído como ruim ou

inadequado e o maior valor como bom ou adequado. De tal modo, os resultados da EACT são classificados com base em três níveis de acordo com os parâmetros de Ferreira (2008) demonstrados no Quadro 3.

Quadro 3 – Parâmetros para interpretação de resultados da EACT

CLASSIFICAÇÃO	RESULTADO	NÍVEL	AÇÕES
Satisfatório	Positivo e produz bem-estar no trabalho	De 1,0 até 2,29	Determina um aspecto a ser mantido e consolidado no ambiente organizacional
Crítico	Mediano e potencializa o mal-estar no trabalho	De 2,3 até 3,69	Denota estado de alerta e demanda providências imediatas a curto e a médio prazo
Grave	Negativo e produz mal-estar no trabalho	Acima de 3,7 até 5,0	Requer providências imediatas nas causas pretendendo eliminá-las e/ou atenuá-las

Fonte: Adaptado de Ferreira (2008)

Dito isso, os resultados são apresentados e discutidos no próximo tópico, iniciando pela parte descritiva e seguindo para a análise do relacionamento proposto.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste tópico, evidenciamos os resultados e analisamos as informações obtidas com a aplicação da pesquisa, primeiramente caracterizando o perfil dos participantes e em seguida a percepção quanto às três dimensões do contexto e a satisfação no trabalho.

4.1 Perfil demográfico da amostra

A primeira etapa de análise dos dados corresponde ao perfil demográfico dos respondentes. De acordo com a Tabela 1, observamos com relação às variáveis categóricas que há o predomínio de homens (62,8%), distribuição equitativa em termos de estado civil como solteiro e nível de escolaridade de pós-graduação (53,5%). Os cargos estão preenchidos em sua maioria por nível médio (67,4%), isto é, requisito de escolaridade para ingresso e ocupados por técnico-administrativos sem função gratificada ou cargo de direção (88,4%). Considerando os valores máximos e mínimos das variáveis contínuas, constatou-se larga amplitude. Ou seja, a universidade se caracteriza por uma mescla geracional no ambiente de trabalho. Portanto, avaliamos as variáveis contínuas pela mediana, obtendo 37 anos de idade dos servidores, 5 anos de tempo de serviço no setor e 6 anos de tempo na instituição.

Tabela 1 – Perfil demográfico da amostra

PAINEL 1 – VARIÁVEIS CATEGÓRICAS							
Variável	Valor	N (43)	%				
Sexo	Masculino	27	62,8				
	Feminino	16	37,2				
Estado civil	Solteiro	23	53,5				
	Casado	20	46,5				
Nível de escolaridade	Médio	6	14,0				
	Superior	14	32,6				
	Pós-graduação	23	53,5				
Cargo	Fundamental	9	20,9				
	Médio	29	67,4				
	Superior	5	11,6				
Função gratificada/ Cargo de direção	Sim	5	11,6				
	Não	38	88,4				
PAINEL 2 – VARIÁVEIS CONTÍNUAS							
Variável	Média	1ºQ	Mediana	3ºQ	DP	Mín.	Máx.
Idade [anos]	43,02	32	37	60	13,70	24	67
Tempo no setor [anos]	10,02	3	5	12	11,46	1	42
Tempo na instituição [anos]	14,35	3	6	36	16,00	1	42

Fonte: Dados da pesquisa.

4.2 Medidas descritivas do contexto organizacional e a satisfação no trabalho

A análise do Contexto Organizacional compreende as dimensões Condições de Trabalho, Organização do Trabalho e Relações Socioprofissionais em conjunto com a Satisfação no Trabalho. Deste modo, com os dados coletados foram calculadas as médias, os desvios-padrão e os *alphas* de Cronbach de cada construto conforme apresentado na Tabela 2 a seguir.

Tabela 2– Medidas descritivas e classificação dos construtos

Construto	Média	Desvio-padrão	Alpha de Cronbach*	Classificação (EACT)
Condições de trabalho	2,71	0,698	0,863	Crítico
Organização do trabalho	3,08	0,692	0,801	Crítico
Relações socioprofissionais	2,55	0,757	0,869	Crítico
Satisfação no trabalho	3,09	0,811	-	-

* Valor de referência: $\alpha > 0,70$

Fonte: Dados da pesquisa.

Após a análise dos dados coletados, considerando os parâmetros da EACT que o número mais próximo a 1 seria bom ou adequado e o número mais perto de 5 seria ruim ou inadequado, os resultados evidenciam classificação crítica quanto às três dimensões do Contexto Organizacional. Além disso, revelam melhor média de 2,55 com as Relações Socioprofissionais, indicando assim mais satisfação com esse fator, em seguida apresentam média de 2,71 com as Condições de Trabalho e por último, média

de 3,08 com a Organização do Trabalho. De modo geral, a Satisfação no Trabalho obteve média de 3,09 demonstrando grau moderado com resultado mediano, visto que quanto maior a média melhor o indicador, apontando certo consenso dos profissionais pesquisados no tocante a Satisfação com o Contexto Organizacional. Quanto ao desvio-padrão, a indicação é que há dispersão leve, sugerindo que a média é uma boa medida do ponto central das respostas. Com relação ao *alpha* de Cronbach, todos os valores foram superiores a 0,8 evidenciando confiabilidade muito boa dos itens da escala (HAIR et al. 2007).

Em comparação com a nossa pesquisa, foram semelhantes os resultados médios encontrados no estudo de Ferreira et al. (2015), que caracterizou o contexto de trabalho e a qualidade de vida dos profissionais de Estratégia Saúde da Família. O menor escore médio foi conferido as Relações Socioprofissionais, seguido das Condições do Trabalho e por fim o maior escore médio foi atribuído a Organização do Trabalho. Assim, destacam-se aqueles fatores com maiores escores, visto que indicam pior contexto de trabalho e, por conseguinte, importam em menores escores de qualidade de vida.

Para melhor percepção sobre as três dimensões Condições de Trabalho, Organização do Trabalho e Relações Socioprofissionais, os resultados foram apresentados separadamente nas Tabelas 3, 4 e 5.

Tabela 3 – Resultados das Condições de Trabalho

Construto	Item	Média	Desvio-padrão	Classificação
Condições de trabalho (CT)	CT1	2,63	0,95	Crítico
	CT2	2,42	1,12	Crítico
	CT3	4,00	1,00	Grave
	CT4	2,56	1,08	Crítico
	CT5	2,95	0,97	Crítico
	CT6	2,42	0,93	Crítico
	CT7	2,44	0,88	Crítico
	CT8	2,63	1,22	Crítico
	CT9	1,86	1,23	Satisfatório
	CT10	3,23	1,00	Crítico

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados descritos na Tabela 3 para o Construto Condições de Trabalho classificam-no como crítico com média de 2,71, representando que este fator pode potencializar o mal-estar do ambiente. Porém, o item **CT9** “As condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas” destacou-se com melhor resultado apresentando média 1,86, indica nível muito satisfatório, isto é, que são baixas as ameaças e o ambiente é seguro. Enquanto o item **CT3** “Existe muito barulho no

ambiente de trabalho” apresentou média 4,00 evidenciando resultado grave. Resultado análogo quanto ao excesso de barulho foi encontrado no estudo de Campos, David (2011) que avaliou o contexto de trabalho em uma unidade de terapia intensiva de um hospital sob o olhar da psicodinâmica do trabalho, demonstrando o desconforto psicológico quando os níveis de ruídos são muito altos.

Observamos quanto as Condições de Trabalho que o arranjo físico da PROGEP, suscita o maior nível de ruído em virtude de ser um espaço grande comportando vários setores separados apenas por divisórias e armários com meia altura. Os servidores estão distribuídos em ilhas. Neste ambiente, diversas pessoas entram com frequência para solicitar informações sobre gestão de pessoal. Logo, o atendimento simultâneo de todos no mesmo lugar contribui para intensificar o barulho.

Tabela 4 – Resultados da Organização do Trabalho

Construto	Item	Média	Desvio-padrão	Classificação
Organização do trabalho (OT)	OT1	3,49	1,16	Crítico
	OT2	3,28	1,37	Crítico
	OT3	2,88	1,42	Crítico
	OT4	2,93	1,37	Crítico
	OT5	2,98	1,16	Crítico
	OT6	3,14	1,30	Crítico
	OT7	2,44	1,08	Crítico
	OT8	2,40	1,05	Crítico
	OT9	3,47	1,28	Crítico
	OT10	4,37	0,82	Grave
	OT11	2,53	1,03	Crítico

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados descritos na Tabela 4 para o Construto Organização do Trabalho classificam-no como crítico com média de 3,08, podendo fomentar o mal-estar no trabalho, sendo este fator dentre os três do contexto o que apresentou o maior valor, sugerindo que está mais inadequado e que a gestão da universidade poderia dar maior atenção. O item **OT10** “As tarefas são repetitivas” foi o único que destoou dos demais, em razão da sua média ter sido 4,37 com resultado grave. Corroborando com este achado, o estudo de Maissiat et al. (2015) avaliou o contexto de trabalho e os indicadores de prazer e sofrimento na perspectiva de trabalhadores da atenção básica em saúde, assim de modo semelhante, obtiveram com a Organização do Trabalho a maior média com classificação crítica e especificamente o resultado do item sobre as tarefas serem continuamente realizadas da mesma forma também consideraram como grave.

Percebemos no tocante a Organização do Trabalho que a excessiva repetição de tarefas apenas ocorre por conta da natureza do trabalho que compreende a análise processual relativa à gestão de pessoas, pois as rotinas e os procedimentos de trabalho quanto à legislação, provimento, cadastro e pagamento são pautados para atingir um determinado fim. Por isso, os conteúdos das atividades são uniformizados e ocorre a repetição, não permitindo assim que haja mudanças com periodicidade das tarefas desenvolvidas por essa unidade da instituição.

Tabela 5 – Resultados das Relações Socioprofissionais

Construto	Item	Média	Desvio-padrão	Classificação
Relações socioprofissionais (RS)	RS1	2,30	0,86	Crítico
	RS2	2,98	1,30	Crítico
	RS3	3,12	1,22	Crítico
	RS4	3,07	1,16	Crítico
	RS5	2,14	1,15	Satisfatório
	RS6	2,14	1,21	Satisfatório
	RS7	2,58	1,10	Crítico
	RS8	2,49	1,01	Crítico
	RS9	2,51	0,94	Crítico
	RS10	2,21	1,17	Satisfatório

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados descritos na Tabela 5 para o Construto Relações Socioprofissionais classificam-no como crítico com média de 2,55, entretanto é o fator que está com avaliação mais positiva dentre os demais do contexto. Destacamos três itens que revelaram indicadores satisfatórios, ambos os itens **RS5** “Existem dificuldades na comunicação chefia-subordinado.” e **RS6** “Existem disputas profissionais no local de trabalho.” atingiram média 2,14, e o item **RS10** “Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional.” teve média 2,21. Conforme o estudo de Silva, Limas, Pereira (2016) que analisou como os trabalhadores portuários avaliam a relação entre trabalho e riscos de adoecimento, também apresentou como melhor média as Relações Socioprofissionais, inclusive obteve resultado satisfatório. No entanto, o referido trabalho e a nossa pesquisa apontam resultado crítico no item quanto a não participação dos funcionários nas decisões.

Notamos de acordo com os resultados alcançados por esta pesquisa que há qualidade na comunicação entre os níveis hierárquicos. Isto é, quanto ao fluxo de informações transmitidas na direção vertical, lembrando que essa comunicação ocorre de forma escrita e oral. Também constatamos que há pouca competitividade entre os funcionários, diminuindo a possibilidade de discussões e conflitos por diferenças

comportamentais. Descobrimos ainda que os superiores apoiam o crescimento profissional dos seus colaboradores. Portanto, salientamos que todos esses itens contribuem para melhorar a convivência social no ambiente de trabalho e o bom relacionamento entre os integrantes da instituição.

Concluimos que os aspectos analisados podem contribuir para que os servidores se sintam satisfeitos, motivados, comprometidos e desempenhem as suas atividades de modo mais eficiente. De forma complementar, também se entende que quando os resultados apresentam indicadores graves, pode provocar o oposto nos servidores. Isso vai ao encontro do que Ferreira (2017) e Luz (2014) apontam sobre o impacto do clima organizacional para a satisfação e insatisfação no trabalho, ou seja, causa repercussões positivas e negativas nos colaboradores. Dito isso, o próximo tópico analisa o relacionamento entre o contexto e a satisfação no trabalho.

4.3 Análise do relacionamento entre contexto e satisfação no trabalho

A etapa seguinte correspondeu à análise da correlação bivariada por meio do coeficiente de Pearson. O objetivo foi medir a intensidade de associação entre os construtos analisados. Segundo Hair et al. (2007) a correlação é uma associação entre variáveis que mede a força/intensidade da associação pelo coeficiente de correlação linear de Pearson.

De acordo com a Tabela 6, observamos que a satisfação teve maior associação com o construto Relações Socioprofissionais ($r = -0,523$), seguido da Organização do Trabalho ($r = -0,349$) e Condições de Trabalho ($r = -0,334$). Isso sugere melhor percepção com as Relações Socioprofissionais, quanto aos modos de gestão do trabalho, da comunicação e da interação profissional, logo as RS estão associadas a maiores valores de Satisfação no Trabalho.

Tabela 6 – Matriz de correlação dos construtos

	Satisfação no trabalho	Condições de trabalho	Organização do trabalho	Relações socioprofissionais
Satisfação no trabalho	1			
Condições de trabalho	-0,334*	1		
Organização do trabalho	-0,349*	0,343*	1	
Relações socioprofissionais	-0,523**	0,393**	0,672**	1

** . Correlação significativa ao nível de 0,01 (bi-caudal).

* . Correlação significativa ao nível de 0,05 (bi-caudal).

Fonte: Dados da pesquisa.

A última etapa de análise dos dados correspondeu ao modelo de regressão linear com estimação pelos mínimos quadrados ordinários. O objetivo foi verificar a potencial relação de influência entre os construtos do contexto de trabalho e a satisfação. Conforme Hair et al. (2007) essa regressão constata através de uma equação linear se uma determinada variável pode ser predita, ou seja, dependente, a partir de uma ou de um conjunto de outras variáveis explicativas, denominadas também como preditoras ou independentes. O método dos mínimos quadrados importa na soma dos quadrados dos desvios para minimizar as distâncias da linha reta a todos os pontos no diagrama de dispersão segundo Hair et al. (2007).

Isso complementa a análise anterior e evidencia possíveis efeitos conjuntos das variáveis, portanto procedemos com a estimação de quatro modelos. Os três primeiros (1 a 3) foram modelos simples e, o último (4), múltiplo. Isto é, a princípio investigamos a percepção dos servidores separadamente para cada construto. A Tabela 7 apresenta os coeficientes estimados (β), o nível de significância (p-valor), a estatística de ajuste (F) e a variação explicada (R^2).

Tabela 7 – Modelos de regressão estimados da Satisfação no Trabalho

Preditores	Modelo 1		Modelo 2		Modelo 3		Modelo 4	
	β	p-valor	β	p-valor	β	p-valor	β	p-valor
Constante	4,144	0,000	4,355	0,000	4,523	0,000	4,797	0,000
Condições de trabalho	-0,388	0,028	-	-	-	-	-0,180	0,300
Organização do trabalho	-	-	-0,409	0,022	-	-	0,031	0,885
Relações socioprofissionais	-	-	-	-	-0,560	0,000	-0,514	0,014
Medidas de ajuste								
Estatística F (p-valor)	5,161 (0,028)		5,700 (0,022)		15,472 (0,000)		5,412 (0,003)	
R^2	0,090		0,101		0,256		0,240	

Fonte: Dados da pesquisa.

Considerando os três primeiros modelos, todos os construtos do contexto de trabalho influenciaram o grau de satisfação (p-valor < 0,05). Logo, quanto melhor a percepção referente às condições de trabalho, à organização do trabalho e às relações socioprofissionais, maior o nível predito de satisfação no trabalho. Todos os modelos apresentaram ajuste adequado em termos de estatística F (p-valor < 0,05) e a maior variação explicada obtida foi em termos de relações socioprofissionais ($R^2 = 25,6\%$), o que corrobora a observação anterior da análise de correlação.

Do ponto de vista do modelo completo, considerando a interação dos três fatores do contexto de trabalho conjuntamente, verificamos que apenas as relações socioprofissionais foram preditoras do grau de satisfação no trabalho na amostra obtida.

Ou seja, quando houve interação, RS se mostrou única preditora. Isso significa que CT e OT são importantes, mas, RS se sobressai ao ponto de mitigar o efeito das demais. Essa é uma conclusão para o nosso modelo, considerando a nossa amostra. Não é uma generalização. De forma interessante, também se apresenta assim em outros contextos, vide estudos realizados e relatados. Deste modo, o modelo múltiplo indica que quanto melhor as relações socioprofissionais maior a satisfação no trabalho. Isto reforça o resultado obtido na etapa anterior de modelagem e na análise de correlação realizada. Houve ajuste em termos de estatística F (p -valor $< 0,05$) e a variação explicada foi de 24%, quer dizer, um quarto da satisfação é determinado pelas RS.

Em síntese, as análises descritivas dos dados, a correlação bivariada de Pearson e a regressão linear estimada pelos mínimos quadrados ordinários ratificaram o relacionamento pressuposto pelo modelo de análise desse estudo de acordo com as variáveis: Contexto e Satisfação no Trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão de pessoas colabora bastante para o desenvolvimento das organizações, especialmente ao reconhecer as pessoas como impulsionadoras do sucesso das instituições. Do ponto de vista prático, entendemos que seria pertinente analisar a percepção dos servidores da própria área de gestão de pessoas. Afinal, é nesse setor que se formulam estratégias para trabalhar aspectos envolvidos no comportamento organizacional. Particularmente, abordamos a questão do contexto de trabalho e sua influência sobre a satisfação no trabalho. O *locus* da pesquisa foi uma Instituição Federal de Ensino Superior – IFES, envolvida em um cenário de mudanças e incertezas. Desse modo, precisa que os gestores equilibrem a utilização de recursos financeiros e os interesses de seus colaboradores para garantir a qualidade dos serviços e do ambiente de trabalho.

Por essa razão, o estudo propôs verificar as dimensões do contexto organizacional que influenciam a satisfação no trabalho. O objetivo da pesquisa foi alcançado ao comprovar que as dimensões Condições de Trabalho, Organização do Trabalho e Relações Socioprofissionais influenciam a Satisfação. Dentre as três, todavia, percebemos que as Relações Socioprofissionais representaram a dimensão mais importante para aumentar a satisfação dos servidores. Sendo essencial dar atenção ao relacionamento humano que está pautado pela diversidade de indivíduos e pelo trabalho

em equipe, pois essa riqueza de interações contribui para o bem-estar de todos e conseqüentemente o desenvolvimento organizacional. Além disso, os resultados decorrentes da métrica utilizada podem subsidiar as escolhas institucionais, devendo a gestão de pessoas considerar tais construtos nas tomadas de decisão quanto às políticas das IFES para manter a satisfação nos pontos que se apresentaram positivos e promovê-la naqueles pontos negativos.

Dado o exposto com a análise dos resultados da pesquisa, elaboramos propostas para as três dimensões do contexto organizacional, buscando contribuir com o gerenciamento da universidade. Para as Relações Socioprofissionais, sugerimos que incluam mais os seus colaboradores no planejamento e avaliação institucional, com o propósito de sentirem-se inseridos na discussão do trabalho e nos processos decisórios, para gerenciar melhor a distribuição de tarefas e dar autonomia na execução delas. Além do mais, poderia ser realizada por uma equipe de gestores e psicólogos a análise de competências técnicas e comportamentais dos servidores ao ingressarem na instituição, ou ao solicitarem mudança de lotação, para adequar melhor o perfil das pessoas com o ambiente de trabalho. Acreditamos que isso poderia torná-las mais alinhadas ao objetivo institucional e conseqüentemente com o desenvolvimento da organização.

Considerando a dimensão Condições de Trabalho sugerimos melhorar a acústica do ambiente. Algumas divisões poderiam ser realocadas para salas fechadas, sobretudo aquelas que recebem uma maior quantidade de servidores para atendimentos mais complexos e de teor mais reservado, como o setor da folha de pagamento. Ou até mesmo controlar o acesso as divisões por meio de hora marcada, assim delimitando de forma mais sistemática a quantidade de pessoas atendidas ao mesmo tempo em cada local. Outra alternativa seria solucionar a maioria das dúvidas na Central de Atendimento ao Servidor – CAS para atenuar o barulho gerado pela comunicação na PROGEP.

No tocante a Organização do Trabalho, recomendamos que a gestão dedique mais atenção em virtude do resultado dessa dimensão ter sido o mais crítico. Isto é, observando como as tarefas estão divididas para verificar se estão atendendo as demandas ou poderiam ser realizadas de outra maneira, quanto se as normas estão sendo transmitidas de modo claro e com tempo hábil para serem utilizadas, ou examinar sempre a quantidade de servidores por setor para saber se o ritmo de trabalho está sobrecarregado. De forma complementar, poderiam ser marcadas reuniões periódicas com os setores individualmente e com todos juntos para estabelecerem propostas e, a

cada próxima reunião serem controlados os pontos que ficaram pendentes no encontro anterior, com o intuito do planejamento e da execução serem realizados em sincronia para atingir o melhor resultado.

Dito isso, cabe refletir também sobre limitações da pesquisa: a) não realizamos uma revisão da literatura sobre cultura organizacional relacionando-a com o clima, mas acreditamos que seja oportuno incluir esse tema para ter uma visão mais geral do ambiente de uma instituição; b) não se tratou mais a fundo outros fatores do clima que poderiam influenciar a satisfação no trabalho, por exemplo, os destacados por Rizzatti (2002) como imagem institucional, política de recursos humanos, sistema de assistência e benefícios, processo decisório, autonomia universitária, planejamento e avaliação institucional; c) a amostra foi composta apenas dos setores da CPGP e aplicou-se exclusivamente aos servidores dessa unidade, consistindo numa estreita abrangência, sendo obtidos resultados com reduzida capacidade de generalização para a gestão de pessoas não só desta universidade como de outras IFES; e d) a coleta ocorreu em um momento de mudança organizacional na jornada de trabalho da universidade, o que pode ter afetado os níveis obtidos referentes tanto ao contexto de trabalho quanto a satisfação.

Para a produção de futuros trabalhos sobre o tema apresentamos como sugestões: a) incluir revisão de literatura sobre cultura organizacional para vislumbrar o comportamento das instituições, permitindo enxergar as práticas admissíveis e inadmissíveis instituídas durante o tempo pela organização; b) ampliar a pesquisa para analisar fatores do clima organizacional utilizados na avaliação da satisfação como recompensas, benefícios; c) aumentar a amostra da pesquisa para permitir a generalização e possibilitar a comparação com organizações públicas de ensino superior; e d) realizar a pesquisa novamente em um período posterior, visto que a análise é um retrato de um dado momento, tornando necessária a avaliação contínua para comparar as percepções obtidas ao passar do tempo de acordo com cada gestão e o comportamento das mesmas.

REFERÊNCIAS

BERGUE, Sandro Trescastro. **Gestão estratégica de pessoas no setor público**. São Paulo: Atlas, 2014.

CAMPOS, Juliana Faria; DAVID, Helena Scherlowski Leal. Avaliação do contexto de trabalho em terapia intensiva sob o olhar da psicodinâmica do trabalho. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 45, n. 2, p. 363-368, 2011.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa** [recurso eletrônico] : métodos qualitativo, quantitativo e misto. 3. ed. Dados eletrônicos. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CURY, Antonio. **Organização e métodos: uma visão holística**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

DEMO, Gisela. **Políticas de gestão de pessoas nas organizações: estado da arte, produção nacional, agenda de pesquisa, medidas e estudos relacionais**. São Paulo: Atlas, 2012.

FERREIRA, Maria Beatriz Guimarães et al. Caracterização do contexto de trabalho e qualidade de vida dos profissionais de estratégia saúde da família. **Cogitare Enfermagem**, v. 20, n. 3, p. 565-572, 2015.

FERREIRA, Mário César; MENDES, Ana Magnólia Bezerra. Contexto de Trabalho. In: SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias (Org.). **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008. cap. 6, p. 111-123.

FERREIRA, Patricia Itala. RAMAL, Andrea (Org.). **Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho**. [Reimpr.]. Rio de Janeiro: LTC, 2017.

GRIFFIN, Ricky W.; MOORHEAD, Gregory. **Comportamento organizacional: gestão de pessoas e organizações**. São Paulo: Cengage Learning, 2015.

HAIR JUNIOR, Joseph F. et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. [Essentials of business research methods (inglês)]. Tradução de Lene Belon Ribeiro, Revisão técnica de Ana Beatriz Benites Manssour. Porto Alegre: Bookman, 2007. 471 p.

JOHANN, Sílvio. **Comportamento organizacional**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Saraiva, 2012.

LUZ, Ricardo. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2014.

MAISSIAT, Greisse da Silveira et al. Contexto de trabalho, prazer e sofrimento na atenção básica em saúde. **Revista gaúcha de enfermagem**. Porto Alegre. Vol. 36, n. 2 (jun. 2015), p. 42-49, 2015.

MARQUES, José Carlos. **Comportamento organizacional** [recurso eletrônico]. São Paulo, SP: Cengage, 2016.

MCSHANE, Steven L; VON GLINOW, Mary Ann. **Comportamento organizacional: conhecimento emergente, realidade global** [recurso eletrônico] /; tradução: Francisco Araújo da Costa. 6. ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2017.

RIZZATTI, G. **Categorias de análise de clima organizacional em universidades federais brasileiras**. 2002. 307f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

SILVA, Rosana Marques da; LIMAS, Bruna Thays de; PEREIRA, Leonardo Santos. Contexto de trabalho e custo humano no trabalho: um estudo com trabalhadores portuários de transporte. **Barbarói**, n. 46, p. 98-118, 2016.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. Contexto de Trabalho. In: SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias (Org.). **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008. cap. 16, p. 265-274.

APÊNDICE A


UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
Questionário de pesquisa


Essa pesquisa faz parte do trabalho de conclusão de curso (TCC) em Tecnologia em Gestão Pública da discente Vanusa Virgínia da Silva, orientado pelo Professor Flávio Perazzo Barbosa Mota do DGP/CCSA.

O objetivo é verificar quais as variáveis do contexto organizacional (condições de trabalho, organização do trabalho e relações socioprofissionais) influenciam a satisfação no trabalho.

Todos os dados são confidenciais e serão analisados em conjunto com as informações fornecidas por outras pessoas.

Não existem respostas certas ou erradas.

PARTE I – CONDIÇÕES DE TRABALHO

Indique a alternativa que melhor corresponde à avaliação que você faz das suas condições de trabalho. Utilize a seguinte escala como referência:

Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
1	2	3	4	5

Itens	Escala				
As condições de trabalho são precárias.	1	2	3	4	5
O ambiente físico é desconfortável.	1	2	3	4	5
Existe muito barulho no ambiente de trabalho.	1	2	3	4	5
O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado.	1	2	3	4	5
Os instrumentos de trabalho (ferramentas, máquinas e documentação) são insuficientes para realizar as tarefas.	1	2	3	4	5
O posto/estação de trabalho é inadequado para a realização das tarefas.	1	2	3	4	5
Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários.	1	2	3	4	5
O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado.	1	2	3	4	5
As condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas.	1	2	3	4	5
O material de consumo é insuficiente.	1	2	3	4	5

PARTE II – ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Indique a alternativa que melhor corresponde à avaliação que você faz da organização do trabalho. Utilize a seguinte escala como referência:

Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
1	2	3	4	5

Itens	Escala				
O ritmo de trabalho é excessivo.	1	2	3	4	5
As tarefas são cumpridas com pressão de prazos.	1	2	3	4	5
Existe forte cobrança por resultados.	1	2	3	4	5
As normas para execução das tarefas são rígidas.	1	2	3	4	5
Existe fiscalização do desempenho.	1	2	3	4	5
O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas.	1	2	3	4	5
Os resultados esperados estão fora da realidade.	1	2	3	4	5
Falta tempo para realizar pausa de descanso no trabalho.	1	2	3	4	5
Existe divisão de tarefas entre quem planeja e quem executa.	1	2	3	4	5
As tarefas são repetitivas.	1	2	3	4	5
As tarefas executadas sofrem descontinuidade.	1	2	3	4	5

PARTE III – RELAÇÕES SOCIOPROFISSIONAIS

Indique a alternativa que melhor corresponde à avaliação que você faz das relações socioprofissionais. Utilize a seguinte escala como referência:

Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
1	2	3	4	5

Itens	Escala				
As tarefas não estão claramente definidas.	1	2	3	4	5
A autonomia é inexistente.	1	2	3	4	5
A distribuição das tarefas é injusta.	1	2	3	4	5
Os funcionários são excluídos das decisões.	1	2	3	4	5
Existem dificuldades na comunicação chefia-subordinado.	1	2	3	4	5
Existem disputas profissionais no local de trabalho.	1	2	3	4	5
Falta integração no ambiente de trabalho.	1	2	3	4	5
A comunicação entre funcionários é insatisfatória.	1	2	3	4	5
As informações que preciso para executar as tarefas são de difícil acesso.	1	2	3	4	5
Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional.	1	2	3	4	5

PARTE IV – SATISFAÇÃO GERAL

A seguir, indique, de uma maneira geral, seu grau de satisfação no trabalho. Isto é, considerando condições de trabalho, organização do trabalho e relações socioprofissionais.

De modo geral, em relação ao meu trabalho, posso dizer que sou...

Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Moderadamente satisfeito	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito
1	2	3	4	5

PARTE V – DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Para finalizar, gostaríamos de conhecer um pouco mais sobre você.

Qual seu sexo? [] Masculino [] Feminino

Qual sua idade? _____ anos

Qual seu estado civil?

[] Casado (inclusive união estável ou união informal)

[] Solteiro (quaisquer estados que não se incluam na opção anterior, por exemplo: viuvez, divórcio etc.)

Qual seu nível de escolaridade?

[] Ensino fundamental em andamento/completo

[] Ensino médio em andamento/completo

[] Ensino superior em andamento/completo

[] Pós-graduação em andamento/completa (mestrado ou doutorado)

Qual cargo você ocupa na instituição? _____

Qual seu tempo de serviço no setor? _____ anos

Qual seu tempo de serviço na instituição? _____ anos

Exerce função gratificada ou cargo de direção? [] Sim [] Não

Muito obrigada pela sua participação e colaboração!