



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, SOCIAIS E AGRÁRIAS -
CCHSA DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS -
DCSA CURSO BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

DIMENSÕES DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO:

estudo em uma empresa de telecomunicações na Paraíba

ANA PAULA FREIRE RODRIGUES

Bananeiras
Outubro/2024

ANA PAULA FREIRE RODRIGUES

DIMENSÕES DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO:

estudo em uma empresa de telecomunicações na Paraíba

Artigo científico apresentado como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Bacharel em Administração, pelo Centro de Ciências Humanas, Sociais e Agrárias, da Universidade Federal da Paraíba / UFPB.

Orientadora: Dra. Raissa Dália Paulino

Bananeiras
Outubro/2024

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

R696d Rodrigues, Ana Paula Freire.

Dimensões da Satisfação no Trabalho: estudo em uma
empresa de telecomunicações na Paraíba / Ana Paula
Freire Rodrigues. - Bananeiras, 2024.
20 f. : il.

Orientação: Raissa Dália Paulino.
TCC (Graduação) - UFPB/CCHSA.

1. Satisfação no trabalho. 2. Gestão. 3.
Organização. I. Paulino, Raissa Dália. II. Título.

UFPB/CCHSA-CHÃ

CDU 658 (042)

FOLHA DE APROVAÇÃO

Trabalho apresentado à banca examinadora como requisito parcial para a Conclusão de Curso do Bacharelado em Administração.

Aluno: Ana Paula Freire Rodrigues

Trabalho: Dimensões da Satisfação no Trabalho: estudo em uma empresa de telecomunicações na Paraíba

Data de aprovação: 28/10/2024

Banca Examinadora

Documento assinado digitalmente
gov.br RAISSA DALIA PAULINO
Data: 28/10/2024 20:29:53 -0300
Verifique em <https://validar.jti.gov.br>

Orientadora: Prof.^a Dra. Raissa Dália Paulino

Documento assinado digitalmente
gov.br PATRICIA ARAUJO AMARANTE
Data: 28/10/2024 22:15:07 -0300
Verifique em <https://validar.jti.gov.br>

Membro 1: Prof.^a Dra. Patrícia Araújo Amarante

Maria Rejane Ferreira dos Santos

Membro 2: Prof.^a Ma. Maria Rejane Ferreira dos Santos

AGRADECIMENTOS

A Deus, minha gratidão eterna. Obrigada por toda força, coragem, sabedoria e persevere-rança que me desses para conseguir atingir mais este objetivo em minha vida, senti Tua proteçãoe cuidado em cada momento. Mais uma vez, gratidão.

Aos meus pais, minha eterna gratidão por me ensinarem, desde cedo, que a educação éo caminho. Vocês sempre acreditaram no poder do conhecimento e investiram em mim, não apenas financeiramente, mas com amor, tempo, paciência e sabedoria. Obrigada por todo o sacrifício, por cada conselho e por acreditarem em mim. Esta conquista é fruto do esforço e dadedicação de vocês, e sou muito grata por terem me proporcionado as oportunidades que me trouxeram até aqui.

In memoriam de minhas queridas avós, Ana e Margarida, meu agradecimento especial. Mesmo não estando mais presentes fisicamente, tenho certeza de que estariam orgulhosas destaconquista.

A todos os meus colegas da faculdade, mas em especial agradeço a Lídia, Andresa e Williane que estiveram ao meu lado durante esta jornada na faculdade. Compartilhamos tantomomentos juntas. Os risos, os desafios e as noites em claro levarei comigo para sempre.

Agradeço a empresa na qual faço parte hoje. Obrigada pela oportunidade de crescimentoe aprendizado durante esta fase da minha vida. Ingressar no ramo empresarial antes de estar formada permitiu que eu desenvolvesse não apenas minhas habilidades profissionais, mas tam-bém minha capacidade de lidar com desafios e responsabilidade. Sou grata pela confiança de- positada em mim.

Também quero agradecer a todos professores do Campus III - CCHSA, que integram asdisciplinas de Administração, por terem contribuído, através de seus ensinamentos para minhaformação acadêmica. Em especial, agradeço à minha orientadora, Professora Doutora Raissa Dália Paulino, pela sua disponibilidade, atenção e orientação perante todas as minhas questõesao longo deste estudo.

Enfim, gostaria de agradecer a todos que de alguma maneira contribuíram para a reali-zação deste trabalho.

RESUMO

As transformações ocorridas nos últimos tempos influenciaram diretamente nos processos organizacionais. Com o ambiente mais competitivo e desafiador, as empresas são obrigadas a se adequarem de acordo com as novas exigências impostas pelo mercado. Diante disso, a mão de obra humana ganhou um novo significado para as organizações. Antes vista apenas como um objeto de produção, passou a ser considerada um dos meios mais importantes para o alcance dos resultados organizacionais. Sendo assim, o presente estudo teve como objetivo principal identificar o nível de cada dimensão que influencia a satisfação no trabalho dos colaboradores de uma empresa de telecomunicações localizada na Paraíba, com base no estudo de Siqueira (2008). Dessa forma, para alcançar o objetivo descrito foi utilizado um questionário com base na Escala de Satisfação no Trabalho (EST), em que considera as cinco dimensões, sendo elas: satisfação com os colegas, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções. Após a análise dos resultados foi possível identificar que as dimensões que mais refletiram satisfação nos colaboradores da empresa estudada foram as dimensões de chefia, colegas e natureza do trabalho. Entretanto, foram observados pontos de indiferença quanto aos salários e as promoções, sugerindo a necessidade de estratégias de gestão para melhorar a satisfação no ambiente organizacional.

PALAVRAS-CHAVE: Satisfação no trabalho; Gestão; Organização; Colaboradores.

1. INTRODUÇÃO

Diante das transformações ocorridas no mundo, decorrentes da revolução tecnológica, o mercado de trabalho vive em constantes mudanças, tornando-se mais complexo e competitivo. Em vista desse cenário, a mão de obra humana se insere como peça fundamental para o desempenho organizacional. Com isso, as empresas são impulsionadas a buscarem novas atualizações em métodos, ferramentas, modelos e práticas que são direcionadas à gestão de pessoas.

Embora o comportamento humano seja uma abordagem amplamente discutida dentro das organizações desde o século passado, foi a partir de 1930 que começaram a surgir estudos relacionados à satisfação no trabalho na busca de compreender como esse sentimento em relação ao trabalho pode refletir nos resultados organizacionais. Além disso, cada vez mais tem surgido pesquisas com o intuito de revelar as dimensões, os determinantes e os possíveis correlatos e consequências do sentimento que surge quando o homem se relaciona com o seu ambiente de trabalho (Siqueira; Gomide Jr., 2004).

A satisfação no trabalho, portanto, reflete o sentimento em que o colaborador tem em relação à sua atividade exercida dentro da organização. Considerando a relevância, é necessário que as empresas adotem práticas que promovam um ambiente positivo, em busca de favorecer o clima organizacional e seus resultados.

Além disso, a satisfação no trabalho é um construto que se relaciona a vários outros temas pois traz implicações sobre a eficiência, produtividade do indivíduo, na qualidade apresentada nas relações de trabalho, como também nos índices de absenteísmo, turnover e comprometimento organizacional (Sant'Anna, 2002). Desta forma, empresas tem investido cada vez mais na gestão de pessoas, buscando facilitar o relacionamento interpessoal que vai implicar na redução de acidentes profissionais, doenças, absenteísmo e rotatividade do pessoal (Chiavenato, 2014).

Nesse sentido, as empresas devem verificar a satisfação dos colaboradores, em relação ao seu trabalho, uma vez que isso pode refletir em seu desempenho e na organização.

Levando em consideração o contexto apresentado, a presente pesquisa é norteadada pela seguinte problemática: Qual é o nível de cada dimensão que influencia a satisfação no trabalho dos colaboradores de uma empresa de telecomunicações na Paraíba?

Sendo assim, o objetivo geral dessa pesquisa é identificar o nível de cada dimensão que influencia a satisfação no trabalho dos colaboradores de uma empresa de telecomunicações na

Paraíba, pelo modelo proposto por Siqueira (2008), através dos seguintes objetivos específicos: Apontar as dimensões que mais refletem a satisfação no trabalho dos colaboradores da empresa estudada; Verificar quais dimensões apresentam índices de insatisfação no trabalho e propor sugestões de melhorias para os aspectos menos satisfatórios identificados.

Compreendendo a importância em que o tema da presente pesquisa tem, pois, ao verificar os níveis de satisfação em suas diferentes dimensões, permite que a empresa identifique quais pontos devem ser melhorados, contribuindo assim para a aplicação de estratégias mais assertivas. Além do mais, pesquisas revelam que os cinco fatores integrantes do conceito multidimensional de satisfação no trabalho, trazem contribuições importantes para organizações pois tem a capacidade de influenciar na redução da rotatividade e elevar o desempenho e produtividade dos indivíduos (Siqueira; Gomide Jr., 2004).

Deste modo, o estudo na organização pesquisada pretende trazer contribuições, por meio dos resultados que permitirão a visualização dos setores que merecem atenção, possibilitando adoção de práticas de gestão para gerar melhorias internas. Além disso, espera-se que pesquisa traga contribuições para a área estudada.

O artigo presente será composto por cinco seções. A primeira é a introdução, que contextualiza o tema abordado. A segunda apresenta a fundamentação teórica com base na Satisfação no Trabalho de Siqueira (2008). A terceira mostra os procedimentos metodológicos adotados para a execução deste estudo. A quarta seção revela os resultados que foram encontrados, e, por fim, são apresentadas as considerações finais da pesquisa.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O referencial teórico apresentado nesta seção, vai contextualizar o tema, através de conceitos, pesquisas e instrumentos já existentes, que ajudaram na construção deste trabalho.

Nos últimos anos, o comportamento humano nas organizações tem sido amplamente discutido. Com isso, a satisfação do trabalhador em relação à atividade que desempenha tem sido foco principal de pesquisas e empresas. Esse interesse surge porque a satisfação pode afetar o indivíduo tanto emocionalmente quanto fisicamente, influenciando em seu desempenho na organização. Diante desse cenário, surgiram diversas definições e pesquisas, com a finalidade de compreender os vínculos do ser humano com as suas atividades laborais.

Locke (1976, p. 1300) definiu a satisfação no trabalho como “um estado emocional positivo ou de prazer, resultante de um trabalho ou de experiências de trabalho”. Para Robbins

(2005, p. 61), a satisfação é “a atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que realiza.” Essa definição destaca a importância da percepção individual sobre o trabalho, o que é reforçado pela visão de Marques (2015, p. 36) que argumenta que “a satisfação no trabalho significa sentir uma forte identificação com o que o trabalho proporciona ao indivíduo.” Essa identificação pode incluir tanto o alcance de objetivos e valores pessoais quanto as formas de recompensa.

A satisfação no trabalho também está associada à qualidade de vida que a organização proporciona a seus funcionários. De acordo com Chiavenato (2020, p. 12),

Antes, a ênfase era colocada nas necessidades da organização. Hoje, sabe-se que as pessoas precisam estar satisfeitas e felizes. Para que sejam produtivas, devem sentir que o trabalho é adequado às suas competências e que estão sendo tratadas com carinho e atenção. Para elas, o trabalho é a maior fonte de identidade pessoal. As pessoas dependem a maior parte de suas vidas no trabalho, e isso requer uma estreita identidade com aquilo que fazem.

Partindo desse pensamento, compreende-se que, quanto mais o colaborador estiver satisfeito e alinhado com a função exercida, os resultados serão melhores. Com isso nos últimos tempos, esse tema passou a ser de grande relevância para as organizações e para gestores que buscam conferir a adequação de suas políticas por meio de práticas de gestão (Siqueira, 2008).

Dessa forma, compreendendo esse contexto de alcance de metas devido aos colaboradores estarem mais satisfeitos, as empresas devem analisar o contentamento do indivíduo com o trabalho com uma maior constância. Santos (2022, p.17), argumenta “que indivíduos satisfeitos são capazes de entregar resultados satisfatórios, além de acompanhar aquilo que a organização estipulou como missão”. Com isso, fica claro, que as organizações dependem, seja em maior ou em menor grau, do desempenho humano para o sucesso (Casado et al., 2002).

Nesse sentido, as pessoas passam a ser percebidas como parceiras das organizações, pois são as que fornecem conhecimentos, habilidades, capacidades e inteligência, que proporciona decisões racionais e possibilita o atingimento dos objetivos estratégicos do negócio (Ferreira, 2013).

Diante das pesquisas que já foram realizadas acerca da temática, Siqueira (2008) revela que as características pessoais dos trabalhadores, e do ambiente físico em que ele se encontra ou até mesmo da estrutura em que a organizações proporciona, carrega pouca contribuição para explicar a satisfação dos indivíduos em seu ambiente laboral.

Segundo Siqueira (2008), existem resultados acumulados por estudos brasileiros (Meleiro, Siqueira, 2005; Padovam, 2005; Siqueira, 2003, 2005; Tamayo, 1998) em que revelam que existe um forte impacto de fatores do contexto sócio-organizacional, que contribuem para o surgimento de relações de troca sociais e econômicas estabelecidas entre os empregados e as organizações. Esses estudos são importantes pois foram aplicados no contexto brasileiro.

O resultado da pesquisa Siqueira (2003) observou que quando existe uma troca dinâmica entre o trabalhador e a empresa, principalmente quando a empresa se preocupa e promove o seu bem-estar e demonstra contribuições, acaba que reflete de forma positiva para que o trabalhador estabeleça vínculos de satisfação e comprometimento com o trabalho.

A pesquisa da mesma autora realizada em 2005, que aborda o esquema mental de reciprocidade e influências sobre afetividade no trabalho, demonstrou que o componente cognitivo com maior poder de influência sobre satisfação no trabalho e comprometimento afetivo é o suporte organizacional, reforçando a relação de gestão e satisfação.

Tamayo (1999) obteve em sua pesquisa que os valores da empresa contribuem para o envolvimento e o nível de comprometimento dos colaboradores. Dessa forma, as pesquisas demonstraram que existe uma relação significativa entre a satisfação no trabalho e as práticas gerenciais. Com isso, os gerentes precisam compreender a importância de seu comportamento e como isso pode impactar a satisfação da equipe.

Além disso, uma gestão que promove clima de confiança entre os membros da equipe torna-os mais cooperativos. Na visão de Robbins (2010, p.305), “Os membros da equipe apresentam mais disposição para assumir riscos ou mostrar vulnerabilidade quando acreditam que podem confiar uns nos outros”.

Dessa forma, Siqueira (2008), relata que as políticas e práticas gerenciais influenciam diretamente nos níveis de satisfação. Além do mais, essas políticas além de refletir como a organização se relaciona com seus funcionários, revela também seu nível de comprometimento e disposição para retribuir os esforços dedicados na empresa.

Neste contexto, a palavra “retribuição” é fundamental, pois ela se refere à prêmio, reconhecimento, remuneração e promoções que são muito valorizados aos olhos dos colaboradores. O salário é visto como fator crucial, por representar o meio pelo qual o ser humano supre suas necessidades básicas, o que gera sentimento de segurança e possibilita a independência (Morin, 2001). Sobretudo, quando a empresa busca demonstrar reconhecimento através de um salário ou até mesmo um cargo melhor, isso influencia de forma positiva na sua autoestima. (Viana, 2014). Portanto, a satisfação no trabalho não está apenas relacionada ao desempenho, mas também à capacidade de atender às expectativas e necessidades dos

colaboradores.

Ademais, o vínculo estabelecido da empresa com o funcionário, colabora para a satisfação, o envolvimento e comprometimento, sendo esses que impactam diretamente em comportamentos pró-organizacionais, que são voltados para desejo de permanência e produtividade, diminuindo assim faltas ao trabalho e a intenção de sair da empresa (Siqueira; Gomide Jr, 2004).

Diante dos estudos acerca dessa temática, percebe-se que o fator ‘ambiente da empresa’, incluindo aspectos como administração, rendimento, supervisão, rotatividade, desenvolvimento profissional, características e condições de trabalho, gerenciamento de estresse e relações interpessoais influenciam diretamente nos níveis de satisfação no trabalho.

Do mesmo modo, existem inúmeros estudos que apontam a correlação de satisfação no trabalho com temas como: rotatividade, desempenho, *burnout*, comprometimento, produtividade e motivação. A pesquisa de Almeida (2023), mostrou uma correlação positiva entre satisfação no trabalho e desempenho. Lemos et. al. (2021), também identificaram, em seus estudos de forma aplicada, que a satisfação no trabalho afeta diretamente a intenção de rotatividade dos indivíduos, com resultado de ($r = - 0,657$; $p < 0,01$). Além disso, Assunção et. al. (2014), demonstraram em sua pesquisa que existe uma correlação positiva entre satisfação no trabalho e o comprometimento organizacional.

Diante do crescente interesse em realizar pesquisas sobre a satisfação no trabalho e da necessidade de compreendê-las, os pesquisadores identificaram a importância de desenvolver e validar instrumentos de mensuração sobre o tema. Existem vários instrumentos, porém os que são mais utilizados para medir a satisfação no trabalho são: EST, S20/23 e S4/8.

Entretanto, a que vai permear esta pesquisa é o modelo proposto por Siqueira (2008), em que foi desenvolvida para o contexto organizacional brasileiro, como também é validada e amplamente utilizada em vários estudos científicos, o que traz mais consistência e relevância para sua aplicação. Além do mais, ela aborda 5 dimensões que influenciam na satisfação por levar em consideração aspectos fundamentais do ambiente em que o indivíduo estar inserido. No Quadro 1 a seguir é possível visualizar as dimensões que serão consideradas nesse estudo:

Quadro 1 – Dimensões da Escala de Satisfação no Trabalho (EST)

DIMENSÕES	DEFINIÇÕES
Satisfação com os colegas	Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.

Satisfação com o salário	Contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho.
Satisfação com a chefia	Contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.
Satisfação com a natureza do trabalho	Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de elas absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas.
Satisfação com as promoções	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira de a empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.

Fonte: Elaborado pela autora à luz de Siqueira (2008, p. 263).

Diante do que foi exposto no Quadro 1 acima, é nítido verificar que o instrumento traz uma abordagem multidimensional pois retrata as principais dimensões de satisfação. Além do mais, cada uma das cinco dimensões de satisfação no trabalho apresentadas, aborda um foco, uma fonte ou origem de tais experiências prazerosas, que mediante a sua aplicação resulta em melhores entendimentos sobre o tema pesquisado (Siqueira, 2008). Inclusive, estudos já realizados demonstram que essas dimensões ao serem compreendidas traz contribuições para a empresa pois influencia na rotatividade e desempenho dos trabalhadores (Siqueira; Gomide Jr, 2004).

No próximo tópico serão apresentados os procedimentos metodológicos que foram utilizados para alcançar os objetivos deste estudo.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo adotou a abordagem quantitativa que, segundo Richardson (1999, p.70), “representa, em princípio, a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretações, possibilitando, consequentemente, uma margem de segurança quanto

às inferências”. Quanto aos fins, definiu-se como descritiva, que na visão de Vergara (2007, p.45), “expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno”.

Quanto aos meios, esta pesquisa foi um estudo de caso, que segundo a classificação de Triviños (1987, p. 111), “fornece o conhecimento aprofundado de uma realidade delimitada que os resultados atingidos podem permitir e formular hipóteses para o encaminhamento de outras pesquisas”. Além disso, foi realizado um levantamento bibliográfico, que trouxe mais suporte para a pesquisa e permitiu uma melhor compreensão na análise.

A presente pesquisa foi realizada em uma empresa de telecomunicações, fundada em 10 de maio de 2000, com atuação no mercado há mais de 20 anos. A sede está localizada na cidade de Guarabira, Paraíba. Atualmente, a empresa atende 25 municípios do Agreste Paraibano, oferecendo serviços de Internet banda larga, telefonia móvel e fixa, TV por assinatura e rastreamento veicular, e segue em processo de expansão.

A amostra foi composta pelos colaboradores da empresa mencionada, o quadro total é de 150 funcionários, mas foram 85 que participaram da pesquisa. Os participantes compreendem a diferentes níveis de formação, faixa etária, tempo de serviço e setores de atuação.

Para coletar os dados foi utilizado um questionário em que considerou as perguntas da Escala de Satisfação no Trabalho, elaborada por Siqueira (2008). Esse modelo que foi utilizado possui perguntas que são relacionadas ao ambiente de trabalho em que o indivíduo estar inserido, e aborda os principais temas que são: chefia, colegas, salários, trabalho e promoções.

O questionário foi aplicado através da plataforma Google Forms e foi composto por 30 questões, sendo, 25 questões baseadas na (EST), que foram respondidas de acordo com o que o estudo de Siqueira (2008), recomenda que é através de uma escala de 7 pontos, que possui variedade de “1 = Totalmente insatisfeito” a 7 = Totalmente satisfeito. Foram acrescentadas 5 questões relacionadas ao perfil do respondente, como: idade, gênero e nível de instrução como também relacionada ao cargo que ocupa e o tempo de serviço. Para realizar as análises estatísticas descritivas foi utilizado o IBM SPSS Statistics 25, através dessa ferramenta se obteve a média de cada dimensão citada.

Essa seção demonstrou os procedimentos metodológicos, a próxima seção vai mostrar a análise dos dados e dos resultados da pesquisa.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Perfil dos respondentes

Com relação à amostra, 85 participaram, que da totalidade representa (56,67%). O gênero com maior predominância foi o do sexo masculino (50,6%). Em relação à idade, (42,4%), dos funcionários estão na faixa de 18 a 24 anos, em seguida (41,2%) estão entre 25 e 34 anos. Já a faixa de 35 a 44 anos representa (10,6%), e entre 45 a 55 anos, (4,7%). Por fim, apenas (1,1%) têm 55 anos ou mais. Em síntese, os dados demonstram uma faixa etária relativamente jovem entre os funcionários.

No que diz respeito ao nível de instrução, o resultado encontrado foi de (35,3%) dos funcionários possuem ensino médio completo, enquanto (32,9%) têm ensino superior incompleto. Apenas (22,4%) dos colaboradores têm nível superior completo e (3,5%) possuem pós-graduação. Em seguida, indicou que (5,9%) têm ensino médio incompleto. Esses dados indicam que a maior parte dos colaboradores possui ensino médio completo ou está em busca de formação superior.

Quanto ao tempo de serviço, (37,6%) dos funcionários têm entre 1 e 3 anos na empresa, enquanto (30,6%) estão há menos de 1 ano. Com (16,5%), os que possuem de 3 a 5 anos de serviço, (9,4%) têm entre 5 e 10 anos, e (5,9%) estão há mais de 10 anos na organização. Esses dados indicam que a maior parte dos funcionários está na empresa entre 1 e 3 anos.

A maior parte dos respondentes ocupam cargos no setor de atendimento (37,6%), seguido pelo setor técnico (22,4%). Gerentes e vendedores correspondem a (8,2%) cada. Os demais cargos estão distribuídos entre o setor administrativo (7,1%), coordenação (5,9%), financeiro (4,7%), recursos humanos e serviços gerais, ambos com (2,4%), e por fim o cargo de supervisor, com apenas (1,2%).

4.2 Análise das dimensões

Após a exposição dos dados referentes ao perfil dos respondentes, serão expostos os resultados dos níveis de satisfação dos colaboradores em relação a cada dimensão. Os resultados serão interpretados de acordo com os estudos de Siqueira (2008), em que considera que se a média obtida for de 1 a 3,9 é insatisfação; de 4 a 4,9, indiferença; e, 5 a 7, satisfação. A seguir serão expostos os quadros, com as respectivas médias obtidas. No primeiro quadro abaixo, vão ser apresentados os resultados em relação a dimensão de satisfação com os colegas.

Quadro 1 – Dimensão: Satisfação com os colegas			
	N	Média	Mediana
1-Com relação ao espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho	85	5,26	5
6-Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim	85	5,15	5
14- Com a maneira como me relaciono com meus colegas de trabalho	85	5,28	5
17-Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho	85	5,20	5
24-Com a confiança que posso ter em meus colegas de trabalho	85	4,91	5
		5,16	

Fonte: Elaboração própria, 2024.

O quadro 1, referente à satisfação com os colegas de trabalho engloba as questões (1, 6, 14, 17 e 24), em que se obteve um resultado geral de 5,16. Para o estudo de Siqueira essa média se enquadra nos parâmetros de satisfação.

Percebe-se, no entanto, que a menor média, com base nas premissas, foi relacionada à confiança que se pode ter nos colegas. Isso revelou que a confiança no ambiente de trabalho é frágil, sugerindo a necessidade de medidas para reforçar esse aspecto. Como citado por Robbins (2010, p. 304), “A confiança interpessoal entre os membros da equipe facilita a cooperação.”

Além disso, ele aponta que os membros da equipe demonstram maior disposição para assumir riscos e revelar vulnerabilidades quando sentem que podem confiar uns nos outros. Nesse contexto, para que a equipe alcance um desempenho ainda mais satisfatório, é fundamental a adoção de práticas de comunicação que fortaleçam as relações, além de dinâmicas que estimulem a colaboração e a confiança entre os membros da equipe.

O quadro 2 demonstra a média encontrada sobre a dimensão relacionada ao salário.

Quadro 2 – Dimensão: Satisfação com o salário			
	N	Média	Mediana
5-Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho	85	4,56	5
8-Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional	85	4,42	5
12-Em relação ao meu salário comparado ao custo de vida	85	4,06	5
15-Em relação a quantia em dinheiro que eu recebo desta instituição ao final de cada mês	85	4,61	5
21-Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho	85	4,40	5
		4,41	

Fonte: Elaboração própria, 2024.

O quadro 2 traz os resultados referentes à dimensão de satisfação com o salário, considerando as questões (5, 8, 12, 15 e 21). A média obtida foi de 4,41. Dessa forma, entende-se que os colaboradores estão em um estado de indiferença, o que indica que não estão satisfeitos, o que pode resultar em menor comprometimento com as metas da empresa, além de gerar rotatividade e maiores níveis de abstenção.

Na análise, percebe-se que a questão 15, que aborda a questão do salário comparado ao custo de vida, apresenta a menor média da dimensão de 4,06. Como apontado por Morin (2001),

o salário está associado a elementos de segurança e independência. Diante desse resultado, há a necessidade de um estudo para possíveis melhorias no sistema de remuneração por parte dos gestores, para que se consiga um aumento no nível de satisfação dos colaboradores em relação ao seu salário.

Além disso, os processos de recompensas devem existir dentro de qualquer instituição, pois são fatores fundamentais para incentivar os funcionários em suas atividades laborativas.

Assim, como os objetivos organizacionais devem ser alcançados, os objetivos individuais também precisam ser atendidos, e uma das formas de recompensa é através do salário (Chiavenato, 2014).

No quadro 3 serão apresentados os resultados que foram encontrados na dimensão satisfação com a chefia.

Quadro 3 – Dimensão: Satisfação com a chefia			
	N	Média	Mediana
2-Em relação ao modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor	85	5,52	5
9-Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho	85	5,12	5
19-Com o entendimento entre eu e meu chefe	85	5,53	5
22-Com a maneira como meu chefe me trata	85	5,54	5
25-Com a capacidade profissional do meu chefe	85	5,78	5
		5,49	

Fonte: Elaboração própria, 2024.

Diante do resultado encontrado no quadro 3, compreende-se que a dimensão relacionada à chefia é de 5,49, indicando satisfação. Embora esse resultado esteja na média, pode ser melhorado por meio de ações da gestão. Percebe-se que a média mais baixa foi relacionada ao interesse dos chefes pelas atividades realizadas pelos colaboradores. Segundo Robbins (2005), quando o gestor demonstra interesse nas tarefas de seus subordinados, contribui para que os colaboradores se sintam felizes ao realizar suas tarefas.

Além do mais, conforme os estudos de Siqueira apresentados anteriormente nesta pesquisa, é importante ressaltar que as políticas e práticas gerenciais adotadas dentro da empresa podem impactar a satisfação dos colaboradores. Com isso, as medidas devem ser voltadas para uma comunicação mais clara, com feedbacks construtivos buscando reconhecimento e valorização a equipe.

No quadro 4 serão expostos os resultados da dimensão satisfação com a natureza do trabalho.

Quadro 4 – Dimensão: Satisfação com a natureza do trabalho			
	N	Média	Mediana
7-Em relação ao grau de interesse que minhas tarefas me despertam	85	5,46	5
11-Com a capacidade de meu trabalho absorver-me	85	5,06	5
13-Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço	85	5,35	5
18-Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho	85	4,93	5
23-Com a variedade de tarefas que realizo	85	5,11	5
		5,18	

Fonte: Elaboração própria, 2024.

Como exposto no quadro 4, referente à dimensão com a natureza do trabalho, observa-se que a média obtida foi de 5,18, indicando um nível de contentamento por parte dos colaboradores. Analisando as afirmativas, percebe-se que a questão sobre o grau de interesse despertado pelas tarefas apresentou a maior média de 5,46, seguida pela prerrogativa de realizar as atividades que gostam, que representa 5,35.

Esses resultados sugerem que os funcionários estão engajados e se sentem realizados com o que executam, o que demonstra ser positivo para organização pois segundo Robbins (2010, p. 70) “os funcionários com alto nível de envolvimento com o trabalho identificam-se profundamente com ele e realmente se preocupam com o tipo de trabalho que realizam”.

Entretanto, apesar do resultado ter se encontrado na média, observa-se que a relacionada às preocupações exigidas no trabalho foi a que apresentou a média mais baixa. Isso pode indicar que demandas atribuídas, os prazos e o nível de complexidade das atividades, assim como as metas estabelecidas pela gestão, não estejam alinhadas adequadamente. Isso indica que esse fator merece mais atenção dos gestores.

No quadro 5 serão apresentados os resultados da dimensão satisfação com as promoções.

Quadro 5 – Dimensão: Satisfação com as promoções			
	N	Média	Mediana
3- Em relação ao número de vezes que já fui promovido nesta instituição	85	4,78	5
4-Em relação as garantias que a instituição oferece a quem é promovido	85	4,86	5
10-Com a maneira como esta instituição realiza as promoções de seu pessoal	85	4,64	5
16-Com as oportunidades de ser promovido nesta instituição	85	4,87	5
20-Com relação ao tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta instituição	85	4,56	5
		4,74	

Fonte: Elaboração própria, 2024.

A média geral dessa dimensão foi de 4,74. Diante desse resultado, foi possível detectar que os trabalhadores não estão satisfeitos em relação as promoções que são oferecidas pela empresa. As questões 10 e 20, em que relatam sobre a maneira como esta instituição realiza as promoções e o tempo em que os colaboradores precisam esperar para serem promovidos,

indicaram as médias mais baixas. Isso demonstra que os colaboradores podem não achar justas as formas de promoção e a demora em realizar devido reconhecimento, sendo assim pode-se indicar que a empresa pode estar com políticas internas de promoção enfraquecidas.

Com isso, a empresa precisa aprimorar formas de qualificação para a equipe, bem como desenvolver um plano de carreira, pois ser promovido, mostra que houve reconhecimento por parte da empresa (Viana, 2014). No quadro 6, serão expostas a análise geral de todas as dimensões.

Quadro 6 – Análise de todas Dimensões	
Dimensões	Média
Satisfação com os colegas	5,16
Satisfação com o salário	4,41
Satisfação com a chefia	5,49
Satisfação com a natureza do trabalho	5,18
Satisfação com as promoções	4,74
Resultado geral	4,99

Fonte: Elaboração própria, 2024.

Considerando todas as dimensões, o resultado encontrado quanto às dimensões de forma geral foi de 4,99, indicando indiferença, o que demonstra que, no geral, os funcionários não estão satisfeitos. Foi também possível identificar que as maiores médias foram em relação à satisfação com a chefia, com 5,49; em seguida, à natureza do trabalho, com 5,18; e com os colegas, com 5,16, evidenciando que esses fatores são os principais responsáveis pela satisfação na empresa estudada.

Entretanto, os aspectos de promoção, com 4,74, e salário, com 4,41, requerem atenção, pois apresentaram níveis de indiferença. Sendo assim, é necessário que estratégias sejam adotadas pela gestão, pois, segundo Siqueira e Gomide Jr. (2004, p. 321), “existem evidências de que pessoas com níveis altos de contentamento com o trabalho são também as que menos planejam sair das empresas onde trabalham, que têm menos faltas, melhor desempenho e maior produtividade”.

4.3 Sugestões propostas

Levando em consideração, o que foi exposto no quadro 6, serão apresentadas medidas para melhorar os aspectos de salário e promoção que foram identificados como menos satisfatórios.

Em relação ao salário, a empresa deve estabelecer um plano financeiro, com definição da remuneração de acordo com os cargos, como também deve estabelecer uma política de

compensação que pode incluir benefícios complementares, como: vale-alimentação, transporte e assistência médica.

Deve também realizar recompensas ligadas ao desempenho individual e em equipe, que podem ser através de comissões, reconhecimento, cursos e até mesmo viagens. Além de realizar reajustes anuais, considerando critérios como tempo de empresa e metas alcançadas, o que contribui para a garantia de salários mais justos.

No que tange às promoções, pode desenvolver um plano de carreira que especifique as qualificações necessárias para cada função, estabelecendo critérios justos, que contam tempo de serviço, habilidades e competências.

Como também a implementação de avaliações de desempenho de forma periódica que pode ajudar a empresa a identificar se o colaborador está se saindo bem em equipe. Além disso, a organização pode buscar oferecer diversos cursos de capacitação, que vai incentivar o crescimento profissional dos funcionários e vai agregar ainda mais para organização.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em face do exposto, compreende-se que, nos últimos anos, houve uma crescente valorização do capital humano nas organizações, uma vez que mão de obra humana se tornou fator estratégico, para o alcance dos resultados organizacionais. Dessa forma, tornou evidente a importância do tema abordado, não apenas para pesquisadores, mas também para as próprias empresas.

Compreendendo a importância do tema e entendendo que ao ser estudado ele traz contribuições significativas para as empresas, a presente pesquisa buscou identificar o nível de cada dimensão que influencia a satisfação no trabalho dos colaboradores de uma empresa de telecomunicações na Paraíba, com base no estudo proposto por Siqueira (2008). Sendo assim, foi aplicado um questionário em que considerou as dimensões da escala de satisfação (EST), que são: salário, chefia, ambiente de trabalho, promoções e colegas.

Após a coleta e análise de dados foi possível identificar que os trabalhadores estão satisfeitos em relação as dimensões de colegas, ao ambiente de trabalho e à chefia. Entretanto, os salários e as promoções apresentaram índices de indiferença, indicando que esses profissionais não estão plenamente satisfeitos com esses aspectos. Além disso, apesar de alguns fatores terem apresentado pontos satisfatórios, foi possível identificar que a satisfação de modo geral, apresenta um índice de 4,99, o que indica estado de indiferença.

Sendo assim, torna-se compreensível que todos os pontos identificados merecem devida

atenção da gestão para adoção de estratégias com objetivo de elevar o grau de satisfação mediante a todas dimensões.

Mediante a isso, a pesquisa gerou contribuições para a empresa estudada uma vez que permitiu identificar quais pontos devem ser melhorados, como também propôs sugestões de melhorias que ao serem aplicadas, podem refletir em melhores resultados para a organização.

Essa pesquisa apresentou limitações em relação a quantidade de respostas, visto que não foram todos colaboradores que contribuíram para o estudo, o que pode ter comprometido os resultados, uma vez que a amostra não reflete a totalidade dos funcionários da organização.

Para futuras pesquisas na área, seria interessante verificar se a idade, tempo de serviço, como também o setor em que encontra na empresa, pode interferir nos níveis de satisfação dos colaboradores da empresa estudada. Como também, pode buscar verificar se o resultado encontrado de satisfação estar trazendo impactos na rotatividade. Indico outra sugestão, que seria utilizar o método qualitativo pois vai permitir uma exploração mais aprofundada sobre a percepção dos indivíduos estudados.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, A. L. S. **A relação entre a satisfação e o desempenho no trabalho: um estudo no Distrito Federal**. Orientadora: Elaine Neiva Rabelo. 2023. Trabalho de conclusão de curso (Bacharel em Administração) - Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas, Brasília, 2023.
- ASSUNÇÃO, R. R., DOMINGOS, S. R. M., CABRAL, A. C. de A., SANTOS, S. M. dos, & Pessoa, M. N. M. Satisfação e comprometimento organizacional afetivo: um estudo com docentes universitários do curso de Ciências Contábeis. **Revista de Administração da UFSM**, Santa Maria, v. 07, n. 3, p. 453-468, 2014. DOI: 10.5902/198346595767.
- CASADO et al. **As pessoas na organização**. 6. ed. São Paulo: Editora Gente, 2002.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel da gestão do talento humano**. 5. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2020.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4.ed. São Paulo: Manole, 2014.
- FERREIRA, Patricia I. **Clima Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho**. Rio de Janeiro: LTC, 2013.
- LEMO, B. P.; THIAGO, F.; MACIEL, W. R. E.; GONÇALVES, C. SATISFAÇÃO, Justiça no trabalho e rotatividade dos trabalhadores do transporte público. **Anais do Simpósio Sul-Mato-Grossense de Administração**, v. 4, n. 4, p. 396-411, 2021.
- LOCKE, E. A. **The nature and causes of job satisfaction**. In: DUNNETTE, M. D. (Ed.). *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally, 1976.

MARQUES, José C. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Cengage Learning Brasil, 2015.

MELEIRO, A.; SIQUEIRA, M. M. M. Os impactos do suporte do supervisor e de estilos de liderança sobre bem-estar no trabalho. **Revista de Práticas Administrativas**, Maringá, v. 2, n. 1, p. 89-102, 2005.

MORIN, E. M. Os sentidos do trabalho. **Revista de Administracao de Empresas**, São Paulo, v.41, n. 3, p. 8-19, 2001. DOI: 10.1590/S0034-75902001000300002.

PADOVAM, V. A. R. **Antecedentes de bem-estar no trabalho**: percepções de justiça e suportes. Dissertação (Mestrado em Psicologia da Saúde) - Faculdade de Psicologia e Fonoaudiologia, Universidade Metodista de São Paulo, 2005.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999. ok

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 11.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento organizacional**: teoria e prática no contexto brasileiro. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

SANTOS SILVA, J.; BINOTTO, E.; BASTOS GOMES, N.; CORRÊA ALVES MENDONÇA, J. Satisfação no trabalho dos servidores de uma prefeitura. **Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação (EIGEDIN)**, v. 6, n. 1, p. 1-20, 2022.

SANT'ANNA, A. S. Competências individuais requeridas, modernidade organizacional e satisfação no trabalho: Uma análise de organizações mineiras sob a ótica de profissionais da área de administração. Tese de Doutorado. UFMG, Belo Horizonte. 2002.

SIQUEIRA, M. M. M. Esquema mental de reciprocidade e influências sobre afetividade no trabalho. **Estudos de Psicologia**, Natal, v. 10, n. 1, p. 83-93, 2005. DOI: 10.1590/S1413-294X2005000100010.

SIQUEIRA, M. M. M. Proposição e análise de um modelo para comportamentos de cidadania organizacional. **Revista de Administração Contemporânea**, Rio de Janeiro, p. 165-184, 2003. DOI: 10.1590/S1415-65552003000500009.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE JR. S. **Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização**. Psicologia, organização e trabalho no Brasil. Porto Alegre: Artmed, 2004.

SIQUEIRA, Mirlene M. M. **Medidas do comportamento organizacional**: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: ArtMed, 2008.

TAMAYO, A. Valores organizacionais: sua relação com satisfação no trabalho, cidadania organizacional e com-prometimento afetivo. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 33, n. 3, p. 56-63, 1998.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 9.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VIANA, Claudia Maria de Pontes. Satisfação no trabalho: um estudo de caso no Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE) – 2014. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, [s.l.], v. 07, p. 58- 75, 2020.