

**CENTRO UNIVERSITÁRIO PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO VALE DO
ITAJAÍ- UNIDAVI**

MARIA EDUARDA REGUEIRA

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM UMA COOPERATIVA DE
CRÉDITO DO ALTO VALE**

RIO DO SUL

2021

**CENTRO UNIVERSITÁRIO PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO VALE DO
ITAJAÍ - UNIDAVI**

MARIA EDUARDA REGUEIRA

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM UMA COOPERATIVA DE
CRÉDITO DO ALTO VALE**

Trabalho de Conclusão de Curso a ser apresentado para o curso de Administração de Empresas da Área de Ciências Socialmente Aplicáveis, do Centro Universitário para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí, como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a. Susana Gauche

RIO DO SUL

2021

**CENTRO UNIVERSITÁRIO PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO VALE DO
ITAJAÍ**

MARIA EDUARDA REGUEIRA

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO DO ALTO
VALE**

Trabalho Conclusão de Curso a ser apresentado para a disciplina de Pesquisa em Administração do curso de Administração, área das Ciências Socialmente aplicáveis, do Centro Universitário para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí, para obtenção de nota final da disciplina.

Professora Orientadora: Dra. Susana Gauche

Banca Examinadora:

Prof.

Prof.

RIO DO SUL

2021

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha família, por todo amor, paciência e compreensão. Vocês são minha fonte de inspiração, onde encontro aconchego e paz. Obrigada por todos os conselhos, por toda ajuda.

Obrigada Deus, por ter me abençoado em cada ida e volta a Rio do Sul. Obrigada por ter me privilegiado com saúde, para estar presente em cada aula.

À Unidavi e aos professores: obrigada por toda a paciência! Vocês são nossos mestres e merecem tudo de melhor que o mundo tem a oferecer.

Professora Susana, obrigada por toda paciência e dedicação. Desde o início esse momento foi o mais temido na minha carreira acadêmica. Não foi à toa que você tocou meu coração. Seu jeito carismático faz com que todos à sua volta fiquem bem! Nem tenho palavras para descrever o meu sentimento de gratidão.

Amigas, vocês são inesquecíveis. Deus vaiabençoar vocês e dar forças nessa longa jornada que é a vida. Eduarda, Emmeline e Helouise, vocês moram em meu coração.

Sou eternamente grata!

RESUMO

A satisfação no trabalho está diretamente ligada ao bom desenvolvimento profissional dos colaboradores; ela pode ser entendida como o vínculo afetivo do indivíduo com o seu ambiente laboral. Nesse contexto, vimos que a satisfação no trabalho é vital, para que se consiga atingir as metas e objetivos estabelecidos pela organização. O presente trabalho teve como objetivo analisar a satisfação no trabalho dos colaboradores de uma Cooperativa de Crédito do Alto Vale. A pesquisa foi desenvolvida em todos os postos de atendimentos: cidades de Mirim Doce, Rio do Sul, Imbuia, Taió, Pouso Redondo, Salete, Agronômica, Rio do Campo, Agrolândia, Braço do Trombudo, Vidal Ramos, Rio do Oeste, Petrolândia, Aurora, Presidente Getúlio, José Boiteux e Ituporanga. O método utilizado foi uma pesquisa descritiva com uma abordagem quantitativa, com uma amostragem de 71 funcionários. Os dados foram coletados com um questionário validado, chamado EST (Escala de Satisfação no Trabalho [Siqueira, 2008]) que foi adaptado para cooperativa. Os principais resultados obtidos com a pesquisa foram que, dos 71 respondentes da instituição financeira, os mesmos demonstraram satisfação nos quesitos de colegas de trabalho, chefia e natureza do trabalho e as três dimensões que começam surgir como alerta de insatisfação para a cooperativa são as promoções, o salário e a segurança.

Palavras chave: satisfação no trabalho, colaboradores, instituição financeira.

ABSTRACT

Job satisfaction is directly linked to the good professional development of employees; it can be understood as the individual's affective bond with their work environment. In this context, we saw that job satisfaction is vital in order to achieve the goals and objectives established by the organization. This study aimed to analyze the job satisfaction of employees of an Alto Vale Credit Cooperative. The research was carried out in all service centers: cities of Mirim Doce, Rio do Sul, Imbuia, Taió, Pouso Redondo, Salete, Agronômica, Rio do Campo, Agrolândia, Braço do Trombudo, Vidal Ramos, Rio do Oeste, Petrolândia, Aurora, President Getúlio, José Boiteux and Ituporanga. The method used was a descriptive research with a quantitative approach, with a sample of 71 employees. Data were collected with a validated questionnaire called EST (Job Satisfaction Scale [Siqueira, 2008]) which was adapted for cooperatives. The main results obtained with the survey were that, of the 71 respondents from the financial institution, they showed satisfaction in the questions of co-workers, management and nature of work and the three dimensions that start to appear as an alert of dissatisfaction for the cooperative are promotions, salary and security.

Key words: job satisfaction, employees, financial institution.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Rotatividade até o mês 08/2021.....	17
Quadro 2: 5 dimensões da satisfação no trabalho.....	26
Quadro 3. Tabela de funcionários na UAD - Sede Administrativa.....	30
Quadro 4. Funcionários por PA (Posto de Atendimento).....	31
Quadro 5: Sexo.....	36
Quadro 6: Faixa etária.....	37
Quadro 7: Estado civil.....	38
Quadro 8: Cargo/função de cada respondente.....	39
Quadro 9: Resumo das dimensões.....	58

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Sexo.....	37
Gráfico 2: Faixa etária.....	38
Gráfico 3: Estado civil.....	39
Gráfico 4: Colaboração dos meus colegas de trabalho.....	41
Gráfico 5: Amizade que meus colegas demonstram por mim.....	41
Gráfico 6: Como me relaciono com meus colegas de trabalho.....	42
Gráfico 7: Quantidade de amigos entre meus colegas de trabalho.....	43
Gráfico 8: Confiança nos colegas de trabalho.....	43
Gráfico 9: Satisfação com o salário, comparado ao quanto que trabalho.....	44
Gráfico 10: Satisfação com o salário, comparado à capacidade profissional.....	45
Gráfico 11: Satisfação com o salário, comparado ao custo de vida.....	45
Gráfico 12: Satisfação com a quantia em dinheiro que recebo desta empresa ao final de cada mês.....	46
Gráfico 13: Satisfação com o salário, comparado aos esforços no trabalho.....	47
Gráfico 14: Satisfação com o modo como meu chefe organiza o trabalho no meu setor.....	48
Gráfico 15: Satisfação com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho.....	48
Gráfico 16: Satisfação com o entendimento entre eu e meu chefe.....	49
Gráfico 17: Satisfação com a maneira como meu chefe me trata.....	49
Gráfico 18: Satisfação com a capacidade profissional do meu chefe.....	50
Gráfico 19: Satisfação com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.....	51
Gráfico 20: Satisfação com a capacidade de meu trabalho absorver-me.....	51
Gráfico 21: Satisfação com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.....	52

Gráfico 22: Satisfação com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.....	52
Gráfico 23: Satisfação com a variedade de tarefas que realizo.....	53
Gráfico 24: Satisfação com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.....	54
Gráfico 25: Satisfação com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.....	54
Gráfico 26: Satisfação com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.....	55
Gráfico 27: Satisfação com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.....	56
Gráfico 28: Satisfação com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa.....	56
Gráfico 29: Satisfação em relação a minha segurança.....	57

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organograma da instituição financeira estudada.....	16
Figura 2: Os cinco fatores da satisfação no trabalho numa abordagem multidimensional.....	25
Figura 3: Plano de melhorias.....	59

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 TEMA DE ESTUDO	14
1.2 A EMPRESA	15
1.3 ESTRUTURA DA EMPRESA	15
1.4 ROTATIVIDADE	16
1.5 JUSTIFICATIVA	17
1.6 OBJETIVOS	18
1.6.1 OBJETIVO GERAL	18
1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
2 REVISÃO DA LITERATURA	20
2.1 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL	20
2.2 GESTÃO DE PESSOAS	21
2.3 INDIVÍDUO E O TRABALHO	22
2.4 SATISFAÇÃO NO TRABALHO	23
2.5 BEM ESTAR NO TRABALHO	24
2.6 DIMENSÕES NA SATISFAÇÃO DO TRABALHO	25
2.7 IMPLICAÇÕES NA SATISFAÇÃO NO TRABALHO	26
3 MÉTODO	28
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA	28
3.2 AMOSTRA E POPULAÇÃO	29
3.3 COLETA E TRATAMENTO DE DADOS	33
4. ANÁLISE DE RESULTADOS	36
4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS	36
4.1.1 Sexo	36
4.1.2 Faixa etária	37
4.1.3 Estado civil	38
4.1.4 Cargo / Função	39
4.2 AS 5 DIMENSÕES DO TRABALHO	40
4.2.1 Satisfação com os colegas	40
4.2.1.1 Espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho	41
4.2.1.2 Tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim	41
4.2.1.3 Maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho	42
4.2.1.4 Quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho	42
4.2.1.5 Confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho	43
4.2.2 Satisfação com o salário	44
4.2.2.1 Com o meu salário, comparado com o quanto eu trabalho	44

4.2.2.2 Com o meu salário, comparado à minha capacidade profissional	44
4.2.2.3 Com o meu salário, comparado ao custo de vida	45
4.2.2.4 Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês	46
4.2.2.5 Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho	46
4.2.3 Satisfação com a chefia	47
4.2.3.1 Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor	47
4.2.3.2 Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho	48
4.2.3.3 Com o entendimento entre eu e meu chefe	48
4.2.3.4 Com a maneira como meu chefe me trata	49
4.2.3.5 Com a capacidade profissional do meu chefe	50
4.2.4 Satisfação com a natureza do trabalho	50
4.2.4.1 Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam	50
4.2.4.2 Com a capacidade de meu trabalho absorver-me	51
4.2.4.3 Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço	51
4.2.4.4 Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho	52
4.2.4.5 Com a variedade de tarefas que realizo	53
4.2.5 Satisfação com as promoções	53
4.2.5.1 Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa	53
4.2.5.2 Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido	54
4.2.5.3 Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal	55
4.2.5.4 Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa	55
4.2.5.5 Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa	56
4.2.6 Em relação à minha segurança	57
4.2.6.1 Em relação a minha segurança (assalto)	57
4.3 RESUMO DAS DIMENSÕES	57
4.4 PLANO DE MELHORIAS	58
5 CONCLUSÃO	60
REFERÊNCIAS	62
APÊNDICE 1 - QUESTIONÁRIO SOBRE SATISFAÇÃO NO TRABALHO	66

1 INTRODUÇÃO

Na linguagem cotidiana, a palavra trabalho tem muitos significados: “conjunto de atividades, produtivas ou criativas, que o homem exerce para atingir determinado fim”, “atividade profissional regular, remunerada ou assalariada”. De acordo com Ferreira (2013, pág. 15), “as pessoas são diferentes no que tange à motivação: as necessidades variam de indivíduo para indivíduo, produzindo diferentes padrões de comportamento”. Nesse contexto se encaixa a pesquisa de satisfação, onde mostra o que precisa ser melhorado dentro da empresa e o motivo, afinal, o que é bom para um não significa que é bom para todos, e através da pesquisa conseguimos observar a visão de cada um.

Antigamente, a área de gestão de pessoas nas organizações era apenas uma área de apoio, onde era realizado a contratação/demissão do pessoal. Era trabalhado em cima das metas, estratégias e resultados obtidos. Naquele momento, os colaboradores do referido setor desconheciam todos os recursos disponíveis à eles para tal função. Hoje, essa é umas das principais áreas da organização, onde desenvolve treinamentos, motiva os colaboradores, entrosou o trabalho em equipe e garante uma comunicação interna eficiente, o que mostra bons resultados na pesquisa de satisfação.

A satisfação no trabalho nada mais é do que o comportamento do colaborador frente às suas atividades profissionais; pode ser influenciada pelo clima organizacional e pelos benefícios que a empresa oferece. É ter orgulho da empresa onde trabalha, valorizá-lo, saber gerenciar uma equipe, ter bons relacionamentos no ambiente em que atua, saber lidar com as desavenças, etc. A satisfação no trabalho serve para reduzir os desligamentos e gastos, e consequentemente melhorar o desempenho dos funcionários.

Este estudo é resultado do conhecimento adquirido ao longo de 4 anos no curso de Administração e sob a necessidade de uma pesquisa de satisfação na instituição citada, visto que a última foi realizada no ano de 2019.

O presente trabalho possui como objetivo analisar a satisfação no trabalho de uma Cooperativa de Crédito do Alto Vale. Os resultados contribuem para que a organização tenha informações para futuras melhorias internas e de recursos humanos.

A seguir, serão apresentados itens sobre a empresa, rotatividade, objetivos gerais e específicos, comportamento organizacional, gestão de pessoas, indivíduo e o trabalho,

satisfação no trabalho, bem estar no trabalho, dimensões na satisfação do trabalho e implicações da satisfação, a pesquisa, os resultados e apresentação dos mesmos.

1.1 TEMA DE ESTUDO

A satisfação no trabalho, tema do presente estudo, é a atitude em geral da pessoa frente ao seu trabalho e depende de vários fatores psicológicos/sociais e outros sinônimos de motivação como o estado emocional, por exemplo. Se define como satisfação todos os assuntos relacionados ao colaborador e aos seus compromissos diários e sua empolgação em estar todos os dias na empresa. No geral, estar satisfeito com o seu trabalho é se enxergar como capaz de cumprir sua função e, principalmente, ver que a mesma tem um propósito, reconhecendo o trabalho como essencial para a empresa. E, influencia positivamente até mesmo na questão de turnover (rotatividade), obtém mais produtividade, lucro e desenvolvimento pessoal.

Essa satisfação no trabalho/profissional nada mais é do que a soma de alguns fatores, tanto pessoais quanto ligados à empresa. Podemos citar como exemplo: as amizades, a boa linguagem e o bom entendimento, se sentir seguro no que tem conhecimento (por esse motivo a capacitação/treinamento dos colaboradores é tão importante), a segurança, higiene e experiência necessária para dar conta dos desafios que serão encontrados no dia a dia; tendo como principal objetivo identificar quais itens mais influenciam no bom desempenho e possível satisfação dentro da empresa, seja tanto financeiro quanto de bem estar.

Elogios sinceros e demonstrações de apreço – mesmo que muito singelas, como um sorriso ou um sinal de positivo com o polegar – dão às pessoas um senso de vitória, fazendo com que sintam que deram uma contribuição de valor. Recomenda-se, portanto, que os gerentes apoiem seus empregados mesmo quando erram, apontando-lhes as falhas e indicando como melhorar, sem culpá-los ou humilhá-los. Na medida em que reconhecem neles os pontos fortes, fazendo críticas construtivas, estão contribuindo para que se empenhem em melhorar futuramente. (FERREIRA, 2013, pág. 37).

Percebe-se que na instituição financeira estudada, o nível de satisfação dos colaboradores é excelente, onde os mesmos se sentem aptos a exercer suas devidas funções. Entretanto, sabemos da importância de um sistema de benefícios de ensino, capacitação e desenvolvimento, o que leva a organização a possuir um índice de rotatividade próximo a zero e eleva seu nível de satisfação. Portanto, o item estudado é diretamente influenciado pelo clima organizacional, feedbacks e planos de benefícios.

Diante deste contexto tem-se a seguinte questão problema: **Quais os fatores que influenciam o grau de satisfação no trabalho dos colaboradores de uma Cooperativa de Crédito no Alto Vale do Itajaí?**

1.2 A EMPRESA

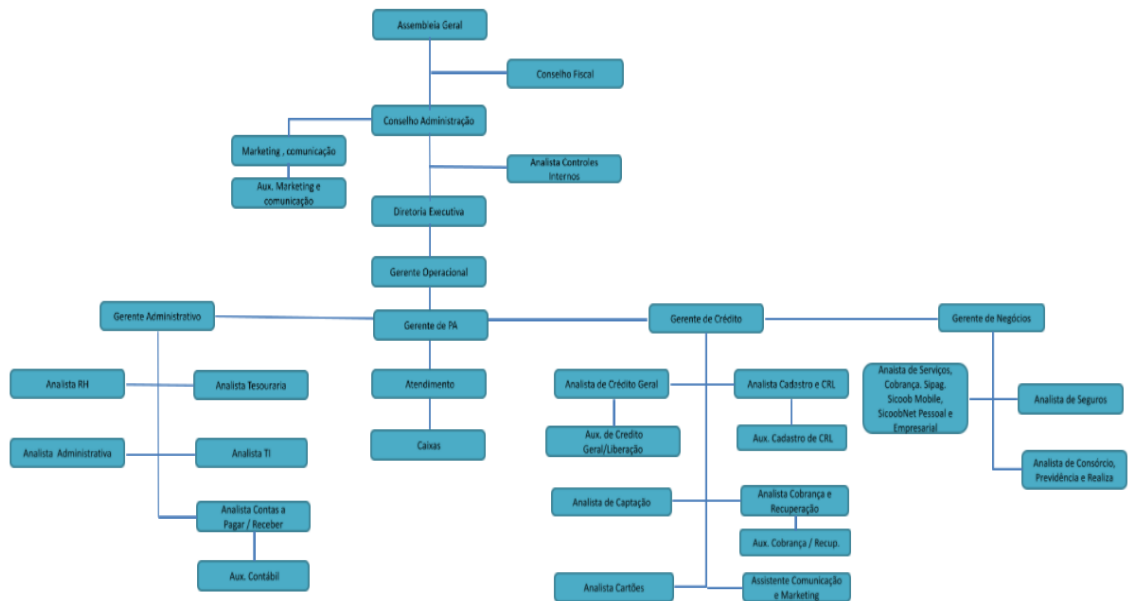
A empresa a ser estudada neste diagnóstico é uma instituição financeira do Alto Vale, que atua no segmento de finanças. A Sede, fica localizada em Rio do Sul/SC - CEP 89.163-152; tendo como serviços prestados os seguintes: concessão de limites, empréstimos e financiamentos, títulos descontados, seguros [residenciais, pessoais, empresariais, etc]); utilizando o método de divulgação através do WhatsApp, Facebook e Instagram.

A mesma possui 5,1 milhões de cooperados; 375 cooperativas singulares; 1.923 municípios atendidos; é o 47º maior grupo empresarial do Brasil e é uma instituição presente em 307 municípios. O mesmo está organizado em três níveis que vinculam operacionalmente cooperativas singulares, centrais e o centro cooperativo. As cooperativas singulares são entidades que prestam atendimento direto aos cooperados, possuem atuação local e estão presentes em todos os Estados; as cooperativas centrais são entidades que promovem a integração sistêmica das cooperativas singulares a elas filiadas, coordenando-as e oferecendo apoio; já o centro cooperativo tem por finalidade representar institucionalmente o sistema e é responsável pelas normas, políticas e condutas.

1.3 ESTRUTURA DA EMPRESA

A estrutura da empresa é organizada através de um organograma, segue o mesmo abaixo.

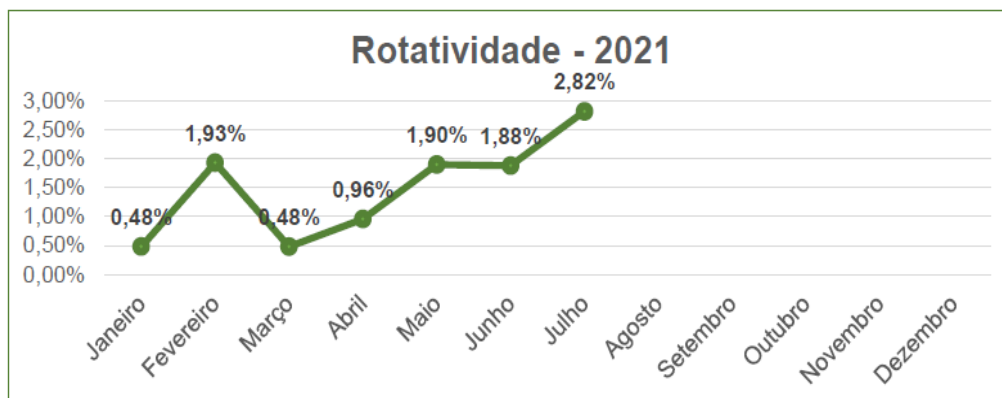
Figura 1. Organograma da instituição financeira estudada.



Fonte: Sede da instituição financeira estudada.

1.4 ROTATIVIDADE

No mês de julho houve 6 demissões (considerando apenas colaboradores), totalizando um índice mensal de 2,82%. O índice de rotatividade acumulado é de 10,47% , com um total de 22 desligamentos.

Quadro 1: Rotatividade até o mês 08/2021.

Fonte: Sede da instituição financeira estudada.

A média de absenteísmo da cooperativa no mês de fevereiro ficou em 2,47%, menor do que no mês de janeiro, que fechou em 3,14%. É quase impossível ter um absenteísmo nulo (dados da Associação Brasileira de Controle da Qualidade [ABCQ], no entanto, indicam que um nível aceitável gira em torno de 1,5%. A empresa não possui ações trabalhistas ativas no momento.

1.5 JUSTIFICATIVA

O aumento da competitividade no mercado financeiro faz com que as organizações criem ideias para motivar seus funcionários e assim atingirem objetivos organizacionais e obter diferenciais competitivos. É nesse momento que a pesquisa de satisfação se torna importante no ambiente de trabalho, pois, a organização consegue detectar onde e porque está falhando, fazendo com que talvez seus funcionários se sintam desmotivados e/ou desanimados; assim, a mesma consegue obter um diagnóstico preciso para saber onde melhorar (seja no plano de benefícios, no clima, nos treinamentos, em planos de saúde, etc), para os funcionários realmente se sentirem aptos para o determinado trabalho, afinal, trabalhadores satisfeitos operam com mais foco e comprometimento nos resultados.

Para lidar adequadamente com a motivação é necessário, antes de tudo, identificar quem está motivado e quem não está, e a observação do comportamento constitui, na

maioria dos casos, o único meio disponível para tal. A motivação geralmente se revela por meio de expressões e gestos positivos, tais como um sorriso, uma expressão solícita, um olhar confiante ou uma postura tranquila. Pessoas envolvidas em trabalhos altamente estimulantes costumam apresentar intenso brilho nos olhos [...] (FERREIRA, 2013, pág. 36).

A empresa em questão está sempre preocupada com a saúde e bem estar dos funcionários, buscando motivá-los constantemente. Como resultado, a presente pesquisa irá ajudar nas ações que são implementadas, com o intuito de deixar os funcionários mais satisfeitos.

Este trabalho se justifica como uma tentativa de prevenção à rotatividade de funcionários, tentando fazer com que, cada vez em menos frequência, seja perdido capital humano.

A escolha do presente tema é justificado pelo fato de a autora possuir grande afinidade e vínculo com o ambiente escolhido, onde a pesquisa será aplicada; essa mesma temática é discutida no âmbito familiar e entre amigos.

Atualmente, a empresa é bem vista perante a sociedade, por todos os seus benefícios e auxílios cedidos aos funcionários. Entretanto, após a pesquisa ser aplicada e contabilizada, os resultados serão ainda melhores; no mais, a pesquisa se mostra de grande importância para a autora, pois, será posto em prática grande parte do conhecimento que foi obtido durante 8 semestres de faculdade, fazendo com que a universidade se sinta privilegiada em se tornar parte dessa pesquisa.

É de suma importância para a organização que seus colaboradores estejam satisfeitos, tendo um bom ambiente de trabalho e uma boa remuneração. O cenário atual exige funcionários capacitados e motivados para renderem e se sobressair cada vez mais.

1.6 OBJETIVOS

1.6.1 OBJETIVO GERAL

Analisar a satisfação no trabalho dos colaboradores de uma Cooperativa de Crédito do Alto Vale.

1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar os fatores que geram satisfação na cooperativa;
- Identificar os fatores que geram insatisfação na cooperativa;
- Sugerir melhorias.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Neste capítulo, serão trazidos alguns conceitos dos temas que trataremos no presente trabalho. Será falado brevemente sobre comportamento organizacional, gestão de pessoas, relação entre indivíduo e trabalho, satisfação no trabalho, bem estar no trabalho, dimensões da satisfação e quais implicações a satisfação no ambiente laboral pode nos trazer.

2.1 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

Esse tema é um dos que não podem escapar do radar dos líderes. Os líderes, ao lado dos seus liderados, são responsáveis por levar a missão, os valores e a visão do negócio para todo o campo atuante, ou seja, isso não funciona apenas na teoria e sim, na prática.

A liderança acontece no processo por meio do qual um ou mais indivíduos têm sucesso ao tentar retratar e definir a realidade dos outros. Com efeito, as situações de liderança podem ser concebidas com aquelas nas quais existe uma obrigação ou um direito percebidos por parte de certos indivíduos em definir a realidade dos demais. (CODA, BERGAMINI, 1997, pág. 206).

Para Johann (2013), o comportamento organizacional é uma ciência interdisciplinar que estuda a dinâmica de como as pessoas e grupos se comportam e se relacionam no âmbito das organizações; definindo qual a conexão desse indivíduo com a organização.

Todavia, para Chiavenato (2021), cada organização tem a sua própria cultura organizacional, ou seja, um conjunto de crenças, valores e comportamentos que lhes dão a dinâmica necessária para o seu funcionamento. Dessa forma, é de suma importância conhecer o seu ambiente interno para o bom entendimento da organização.

São as atitudes que contagiam positiva ou negativamente os liderados, e assim, afastam ou aproximam a organização dos objetivos propostos. Vemos que o compromisso e as responsabilidades são significantes.

A base para esse sistema com liberdade de ação e atribuição de responsabilidades constitui um conjunto importante de crenças em relação ao ambiente de trabalho, que incluem os seguintes itens:

1. O trabalho deve ser gratificante;
2. Os ambientes de trabalho devem ser isentos de medo e repletos de energia;
3. Trabalho e vida familiar devem estar em equilíbrio;
4. Os líderes devem trabalhar em conjunto com seus seguidores;
5. Os empregados devem ser tratados como clientes;
6. As pessoas não devem ter receio de cometer enganos.

(HITT, MILLER, COLELLA, ano 2013, pág. 10)

Considera-se assim, que o comportamento organizacional funciona para explicar, modificar e compreender o comportamento dos liderados perante a empresa; sendo de suma importância para os bons resultados da mesma.

2.2 GESTÃO DE PESSOAS

Segundo Vergara (2016), o contexto da gestão de pessoas é formado por pessoas e organizações. As pessoas dependem das organizações onde trabalham para atingir os seus objetivos individuais e pessoais.

Nesse contexto, gestão de pessoas é um conjunto de técnicas de Recursos Humanos, tendo como principal objetivo aprimorar os liderados nas organizações em que atuam. Além de melhorar a capacitação dos mesmos, contribui para o alcance de objetivos e metas organizacionais.

O investimento nas pessoas faz com que elas se sintam mais confiantes. OLIVEIRA, OLIVEIRA, SAWITZKI, SANTOS (2018, pág. 9), diz que “no período da escravidão, as pessoas não recebiam pelo seu trabalho e a decisão pela “contratação” de uma pessoa se baseava simplesmente em suas condições físicas para realizar um trabalho que utilizasse somente sua força”.

Ainda, segundo Vergara (2016):,

Os seis processos básicos da Gestão de pessoas são os seguintes:

1. Processos de Agregar Pessoas: são os processos utilizados para incluir novas pessoas na empresa. Incluem recrutamento e seleção de pessoas;
2. Processos de Aplicar Pessoas: são os processos utilizados para desenhar as atividades que pessoas irão realizar na empresa, orientar e acompanhar seu desempenho [...];
3. Processos de Recompensar Pessoas: são os processos utilizados para incentivar as pessoas e satisfazer suas necessidades individuais [...];
4. Processos de Desenvolver Pessoas: são os processos utilizados para capacitar e incrementar o desenvolvimento profissional [...];
5. Processos de Manter Pessoas: são os processos utilizados para criar condições ambientais e psicológicas satisfatórias para as atividades [...];
6. Processos de Monitorar Pessoas: são os processos utilizados para acompanhar e controlar as atividades das pessoas e verificar resultados [...].

Sendo assim, vemos o quão importante é a capacitação dos gestores para o bom andamento da organização. A valorização do capital humano é essencial para o bom andamento do negócio; por esse motivo é muito importante que o gestor veja a necessidade de criar um ambiente produtivo e com uma boa qualidade, para que os funcionários se sintam felizes e motivados naquele ambiente.

2.3 INDIVÍDUO E O TRABALHO

Este tema é de suma relevância, pois é importante haver um equilíbrio entre ‘vida x trabalho’. TOLFO; SILVA (2012, pág. 342) descreve que ‘ao considerarmos a relevância do trabalho na vida das pessoas, também levamos em conta as relações entre trabalho significativo e realização humana por meio de tarefas constituídas de importância para quem as realiza’.

Entretanto, segundo LACOMBE (2002):

“[...] seu envolvimento com o trabalho e a identificação com a organização parecem ser elementos desejáveis. Como consequência, essa gestão coloca as pessoas em uma situação onde são chamadas a se comprometer com o trabalho e a inovar em termos das soluções encontradas - o que demanda investimento contínuo no conhecimento e na requalificação - e onde, ao mesmo tempo, precisam gerir suas carreiras de forma a não depender da organização em que trabalham”.

De acordo com Zanelli; Borges-Andrade; Bastos (2004, pág. 300):

Desde o nascimento e ao longo do percurso de sua existência, todo indivíduo estabelece diferentes vínculos com pessoas, grupos, instituições, partidos políticos, ideologias, objetos ou locais geográficos, dentre outros. Explicar como esses vínculos se formam, decifrar as fases do processo de vinculação, apontar as suas implicações para a estruturação interna do indivíduo, para o seu desenvolvimento e comportamento são alguns dos múltiplos desafios que se apresentam aos estudiosos do assunto.

O trabalho serve para dignificar o homem. É o conjunto de atividades que o mesmo exerce para atingir determinado fim, ou seja, adquirir bens e promover o bem estar da família, entre outros.

2.4 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Satisfação no trabalho são os atos do colaborador em relação às suas responsabilidades profissionais. Segundo BALEIRO, BORGES (2015, pág. 4), “satisfação no trabalho vem despertando o interesse dos pesquisadores desde o início do séc. XX com a revolução industrial do pós-guerra com o intuito de aumentar a produtividade dos trabalhadores”. Podemos afirmar que satisfação no trabalho é a avaliação que o colaborador tem sobre o ambiente que exerce sua atividade laboral.

Todavia, Zanelli; Borges-Andrade; Bastos (2004, pág. 28), diz que:

O conceito do trabalho passou a ocupar um lugar privilegiado no espaço da reflexão teórica nos últimos dois séculos. Anteriormente, a reflexão intelectual lhe concedeu uma posição de fenômeno secundário. Mesmo assim, é certo que podemos falar de trabalho humano desde os primórdios da humanidade: as comunidades de caçadores e coletores 8.000 anos a.C., a incipiente agricultura no Oriente Médio, China, Índia e norte da África, o trabalho escravo nas civilizações antigas e a relação servil na Idade Média são alguns exemplos.

A gestão precisa estar inteiramente ligada às necessidades do colaborador, buscando benefícios e incentivos, para o aumento da produtividade do mesmo. A empresa cresce apenas com a colaboração de todos, por isso a importância de instigar os funcionários a crescerem juntos para obterem ascensão na sua carreira. Quanto mais satisfeitos estiverem e com mais expectativa, melhor será o desempenho.

2.5 BEM ESTAR NO TRABALHO

Este tópico se refere a um conjunto de estratégias adotadas para criar um ambiente de trabalho onde os colaboradores se sintam bem. Quando a empresa consegue demonstrar esse tipo de preocupação com os funcionários, fica à frente das concorrentes, afinal, mostra que a mesma se interessa por aqueles que passam a maior parte do tempo frente aos objetivos da organização. Ora, se o ambiente laboral é onde o funcionário dedica seu tempo, nada mais justo do que oferecer a ele condições favoráveis.

Promover o bem estar no trabalho tende a impactar positivamente a organização, pois mostra ao colaborador que a empresa enxerga o profissionalismo do mesmo. Segundo SIQUEIRA; PADOVAM (2008, pág. 201):

A atenção dispensada ao tema não é recente. Desde a Grécia antiga, filósofos como Aristóteles já tentavam decifrar o enigma da existência feliz. Enquanto filósofos ainda debatem a essência do conhecimento e trazer evidências científicas sobre bem estar. Desses desafios estão participando diversos estudiosos que conseguiram, após décadas de investigações, instalar o conceito de bem estar no campo científico da psicologia e transformá-lo em um dos temas mais enfaticamente discutidos e aplicados para compreender os fatores psicológicos que integram uma vida saudável.

Gostar daquilo que se faz é um item de suma importância para o bem estar. Quem faz o que gosta, geralmente é mais competente, organizado, cuidadoso e pró ativo.

2.6 DIMENSÕES NA SATISFAÇÃO DO TRABALHO

A satisfação no trabalho é compreendida como a relação entendida entre colaborador x empresa, ou seja, o que o indivíduo espera do trabalho que exerce e o que o mesmo está obtendo.

Conforme ZANELLI; BORGES-ANDRADE; BASTOS (2004, pág. 302):

“Desde as décadas iniciais do séculos passado, estudos têm sido desenvolvidos no intuito de desvendar as dimensões, os determinantes (possíveis causas), os correlatos (conceitos semelhantes), as consequências (possíveis efeitos) e desenvolver técnicas de mensuração de um sentimento que emerge quando o homem se relaciona com situações laborativas. Tal sentimento, denominado satisfação no trabalho (*job satisfaction*), é a variável de natureza afetiva que maior atração tem exercido sobre os estudiosos [...]”.

Segundo Brazio (2016), no sentido de que o fenômeno da satisfação no trabalho adquire importância vital para a gestão das organizações, tem sido vasta a sua abordagem teórica e prática no campo das ciências sociais.

Todavia, MARQUEZE; MORENO (2005, pág. 70), diz que “O comportamento humano no ambiente de trabalho vem sendo amplamente estudado nos últimos tempos, destacando-se no aspecto emocional a satisfação que o trabalhador possui em sua atividade”.

Para se sentir satisfeito no ambiente de trabalho, é necessário fazermos uma abordagem, onde mostra os 5 itens que contribuem positivamente para tal fato.

Figura 2: Os cinco fatores da satisfação no trabalho numa abordagem multidimensional



Fonte: Zanelli; Borges-Andrade; Bastos (2004, pág. 304).

Quadro 2: 5 dimensões da satisfação no trabalho

Dimensão	Definição
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, como a maneira de empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.

Fonte: Zanelli; Borges-Andrade; Bastos (2004).

Ainda, segundo ILVA; TOLFO (2012, pág. 350), concebida por outra via, a obtenção de felicidade no trabalho, entre outros aspectos, pode também ser vista como conectada com o alcance de propósitos percebidos como relevantes via trabalhos significativos.

2.7 IMPLICAÇÕES NA SATISFAÇÃO NO TRABALHO

No sentido de que o fenômeno da satisfação no trabalho adquire importância vital para a gestão das organizações, tem sido vasta a sua abordagem teórica e prática no campo

das ciências sociais com especial atenção da psicologia organizacional e do trabalho (BRAZIO, 2016, pág. 7).

Porém, esse item pode trazer tanto pontos positivos quanto negativos. Surgem pontos positivos pelo fato que a produção é maior, reduz custos pela baixa rotatividade de funcionários, os colaboradores estão sempre engajados e a qualidade operacional será cada vez melhor; os pontos negativos surgem, pois, com o decorrer do tempo os funcionários vão ficando desmotivados e até mesmo permanecendo na zona de conforto.

A desmotivação juntamente com o fato de o funcionário não sair mais da zona de conforto, traz sérios problemas à organização: o índice de rotatividade (troca de funcionários) aumenta, a diminuição da produção e também o absenteísmo (ausências).

Nesse contexto, afirmamos que os líderes possuem grande importância no meio dos funcionários. Quando insatisfeitos, precisam ser chamados para uma conversa informal para obter conselhos e para os líderes mostrarem o caminho.

A satisfação no trabalho, como já foi visto, é fundamental para o bom andamento da organização. Conforme afirma BRAZIO (2016, pág. 6), “relativamente à satisfação no trabalho, é um tema central na gestão das empresas, por várias razões, e o seu conceito não se aplica unicamente aos investigadores que se debruçam sobre a sua compreensão, mas a todos aqueles que trabalham nas organizações”

3 MÉTODO

Neste capítulo é apresentado a metodologia aplicada para desenvolver esse estudo. Para atingir os objetivos utilizou-se uma pesquisa descritiva, utilizando a abordagem quantitativa. Foi escolhido a instituição financeira pelo fato da acadêmica, presente escritora, estar trabalhando num dos postos de atendimento, o que facilita a realização da pesquisa. Levamos em consideração, diante disso, que a instituição citada é tradicional e disputa mercado com outras grandes entidades; e, é necessário que seus funcionários estejam motivados e satisfeitos, pois é apenas assim que se estará alcançando melhores resultados.

Diante disso, neste tópico constam o delineamento da pesquisa, população e amostra, procedimentos e o instrumento de coleta de dados, bem como a análise dos dados, tendo como objetivo dar sugestões às questões que foram abordadas nesse estudo. Por conseguinte, segundo Walliman (2015, pág. 47), ‘a honestidade é um dogma básico da pesquisa eticamente sólida; assim, quaisquer tipos de trapaça e métodos escusos devem ser eliminados’.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

O delineamento da pesquisa é o processo utilizado como o planejamento inicial do projeto. Neste item, o pesquisador levanta quais as questões que serão estudadas. Para a realização dessa pesquisa, a abordagem a ser utilizada será a quantitativa.

A pesquisa quantitativa tenta fazer uma mensuração precisa de algo. Na pesquisa em administração, metodologias quantitativas normalmente medem comportamento, conhecimento, opiniões ou atitudes do consumidor. Tais metodologias respondem questões relacionadas a quanto, com que frequência, quantos, quando e quem. Embora o levantamento não seja a única metodologia do pesquisador quantitativo, ele é considerado o mais importante. (COOPER; SCHINDLER, 2016, pág. 147)

Conforme BERNI; FERNANDEZ (2012, pág 279), “toda pesquisa tem como objetivo criar ou aumentar o conhecimento sobre certo aspecto da realidade. Essa intenção, porém, não pode ser alcançada sem uma boa base”. Já WALLIMAN (2015, pág. 71), diz que “os números são usados para registrar muitas informações sobre ciência e sociedade; por exemplo: pressões, forças de flexão, densidade populacional, índices de custo etc, constituindo os dados quantitativos. “

A pesquisa ainda será descritiva com o intuito de descrever como os colaboradores se sentem em relação ao ambiente de trabalho e fatores internos e entender as características da população estudada.

Conforme JÚNIOR (2017, pág. 6), “a pesquisa descritiva ocorre quando o pesquisador tem por objetivo descrever as características de certa população ou fenômeno e estabelecer relações entre as variáveis, sem sua manipulação”.

Para o alcance dos objetivos propostos, o levantamento dos dados se dará por meio de fontes primárias, onde o pesquisador estará desenvolvendo perguntas/formulário.

3.2 AMOSTRA E POPULAÇÃO

A população na qual estamos desenvolvendo o estudo, segundo VIEIRA (2012, pág. 104), “população ou universo é o conjunto de unidades sobre o qual desejamos obter informação”. A amostra do trabalho foi probabilística. De acordo com BELFIORE (2015, pág. 217), “neste tipo de amostragem, as amostras são obtidas de forma aleatória, ou seja, a probabilidade de cada elemento da população fazer parte da amostra é igual, e todas as amostras selecionadas são igualmente prováveis”.

Caso a população seja pequena, é possível medir a variável em estudo em todas as unidades da população. Por exemplo, se você quiser saber o salário inicial dos formandos de determinado ano de uma universidade, é razoável pensar em obter todos os salários. O levantamento de dados de toda a população chama-se censo. (VIEIRA, 2012, pág. 104)

Ainda, segundo BERNI; FERNANDEZ (2012, p. 212):

Os elementos que constituem a população também são chamados de unidades de observação. Qualquer parte (ou subconjunto) da população é chamada de amostra. Na prática, porém, pretende-se ter uma amostra que permita obter, com certa precisão, as características de interesse da população e, para isso, é fundamental planejar sua seleção. O processo de seleção da amostra é chamado de amostragem.

A pesquisa teve como população os colaboradores de uma instituição financeira no Alto Vale, tendo sede na cidade de Rio do Sul, estado de Santa Catarina. No quadro a seguir, demonstra-se a relação de funcionários por setor da instituição financeira estudada.

Quadro 3. Tabela de funcionários na UAD - Sede Administrativa

Cargos	Qnt. pessoas por cargo
Analista de produtos e serviços	1
Diretor operacional	1
Supervisor de agronegócio	1
Diretor administrativo	1
Diretor financeiro	1
Analista administrativo sênior	1
Presidente	1
Supervisor de crédito	1
Assistente de recuperação de ativos	1
Assistente administrativo	7
Analista de controle interno	1
Assistente de produtos e serviços	12
Supervisor de gestão de pessoas	1
Assistente de gestão de pessoas	1
Supervisor administrativo	1
Assistente de TI	1

Supervisor de produtos e serviços	3
Assistente de crédito	4
Assistente de controle interno	1
Gerente financeiro	1
Analista de controle interno pleno	1
Supervisor de TI	1
Total	44

Fonte: elaborado pela autora (2021).

Quadro 4. Funcionários por PA (Posto de Atendimento)

	Agente de atend. I	Agente de atend. II	Agente de atend. III	Gerente de PA I	Sup. de PA I	Gerente de relac. I	Total por PA
PA 01 - Rio do Sul BR	7	1	2		1	1	12
PA 02 - Ituporanga	4			1			5
PA 03 - Ituporanga	7	2	3	1	1	2	16
PA 04 - José Boiteux	2	1	2	1			6
PA 05 - Pres. Getúlio	3		1		1		5
PA 06 - Aurora	4			1	1		6
PA 07 - Imbuia	4	1		1			6
PA 08 - Petrolândia	3	3			1	1	8
PA 09 - P. Redondo	5		1	1	1	1	9
PA 10 - Rio do Oeste	4	1		1		3	9
PA 11 - Vidal Ramos	4	1		1			6
PA 12 - Braço do Tr.	3		1	1			5
PA 13 - Agrolândia	7			1			8
PA 14 - Lontras	3			1			4
PA 15 - Rio do Sul	3			1			4

BUDAG							
PA 16 - Rio do Campo	3	3	2	1			9
PA 17 - Taió	7	5	2	1	1	1	17
PA 18 - Agronômica	5	1	1	1			8
PA 19 - Ibirama	2			1		1	4
PA 22 - Salete	7	1	2	1		1	12
PA 42 - Rio do Sul CENTRO	6	1		1	1	1	10
QNT FUNCIONÁRIOS							169

Fonte: elaborado pela autora (2021).

Totalizam 213 funcionários (44 na Sede Administrativa + 169 nos Postos de Atendimento). Em relação às informações mencionadas acima, os respondentes não foram selecionados. De acordo com BARBETTA (2012 citado por MANNRICH 2016), segue a fórmula da amostra:

$$n^{\circ} = 1/E0^2$$

$$n = N.n^{\circ}/N+n^{\circ}$$

Sendo:

- n° = a primeira aproximação do tamanho da amostra;
- $E0$ = erro amostral tolerável;
- N = tamanho da população;
- n = tamanho da amostra.

A instituição financeira possui 213 colaboradores, procura-se determinar a amostra ideal para uma pesquisa com 10% de erro amostral, sendo:

$$n^{\circ} = 1/E0^2$$

$$n = N.n^{\circ}/N+n^{\circ}$$

$$n^{\circ} = 1/0,1^2$$

$$n = 213*100/213+100$$

$$n^{\circ} = 100 \text{ funcionários}$$

$$n = 68,05$$

Destaca-se que, observando 90% de confiabilidade e então 10% de erro, o número da amostra é de 68 colaboradores.

3.3 COLETA E TRATAMENTO DE DADOS

Para a elaboração da pesquisa foram coletados dados primários. Dados primários são dados coletados de acordo com o propósito da pesquisa.

Dados primários: são aqueles que não foram antes coletados, estando ainda em posse dos pesquisados, e que são coletados com o propósito de atender às necessidades específicas da pesquisa em andamento. As fontes básicas de dados primários são: pesquisados, pessoas que tenham informações sobre o pesquisado e situações similares. Mattar (1996 citado por RM Rossi, p. 16)

Através da aplicação de um questionário chamado EST (Escala de Satisfação no Trabalho), chegaremos aos resultados do presente estudo. Conforme afirma SIQUEIRA (2008, pág. 26) “A EST é uma medida multidimensional, construída e validada com o objetivo de avaliar o grau de contentamento do trabalhador frente a cinco dimensões do seu trabalho. Em sua fase de construção, foram elaborados 28 itens [...]”. O referido questionário foi adaptado para a instituição financeira.

O autor que desenvolveu a pesquisa foi SIQUEIRA (2008). O questionário em si se baseia em 5 dimensões do trabalho: satisfação com os colegas de trabalho, satisfação com o salário, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com as promoções. A pesquisa foi adaptada para o ambiente de trabalho da autora: começou com perguntas relacionadas a idade, sexo, estado civil, cargo e foi incluída uma pergunta relacionada à segurança. Após isso, 25 questões sobre as dimensões do trabalho, e, ao final, uma questão relacionada ao sentimento de segurança (em relação a assalto) dos colaboradores.

Antes de ser aplicado, de fato, na instituição financeira citada, o questionário foi aplicado entre 4 colegas próximos da autora, para testar a veracidade e confiabilidade do mesmo.

O questionário foi aplicado pelo Google Forms, entre os dias 08/10/2021 à 25/10/2021. Informou-se a cada um que o questionário é de resposta espontânea, não sendo obrigatório a responder, bem como não implicaria, de forma alguma, para avaliações internas da empresa. As mesmas objetivam um cumprimento de Trabalho de Conclusão de Curso (TC), para fins acadêmicos. Chegamos ao final da pesquisa com 71 respondentes.

Vários países possuem regulamentos para a proteção de dados que determinam os direitos dos sujeitos e as responsabilidades dos compiladores e mantenedores dos mesmos. Pode-se citar o Ato de Proteção de Dados do Reino Unido, o Ato Federal de Proteção de Dados da Alemanha e o Ato de Proteção de Informações Pessoais do Japão. No Brasil ainda não há uma legislação particular, porém, a própria Constituição Federal garante os direitos fundamentais à privacidade e há leis específicas de autoria e proteção à propriedade intelectual. Os dados coletados podem muito bem conter detalhes confidenciais sobre pessoas e/ou organizações. Assim, é importante projetar um sistema de armazenamento seguro e acessível somente ao pesquisador. Se for preciso transmitir dados, deve-se tomar as medidas necessárias para que o método de transmissão seja seguro e restrito a acesso autorizado. (WALLIMANN, 2015, pág. 46 - 47)

Com relação ao tratamento dos dados, foi utilizado a análise quantitativa descritiva. Após a pesquisa elaborada, os dados foram classificados e analisados em forma de gráficos. A fase da coleta de dados é uma operação que precisa ser detalhadamente planejada e controlada, para que os dados coletados tenham alta qualidade. A pesquisa quantitativa representa uma realidade em termos de resultados, pois trabalha com números. Números estes, que passam transparência e exatidão. Com relação ao tratamento dos dados, foi utilizado a análise quantitativa descritiva. Após a pesquisa elaborada, os dados foram classificados e analisados em forma de gráficos.

VERGILLITO (2018, pág. 4), afirma que:

A pesquisa quantitativa, como o nome sugere, estuda as sequências numéricas utilizadas para representar os fenômenos naturais. Estudos que envolvem a detecção e graduação dos sentimentos latentes dos indivíduos em relação a marcas, imagens e outros objetos sob análise também utilizam números para medir sua intensidade.

A partir do momento em que os colaboradores responderam o formulário, foi feita a transcrição dos resultados para um breve estudo de caso, onde as respostas foram filtradas e contabilizadas, para serem apresentadas nesse projeto. Conforme MARTINS (2008, pág. 4), “é falsa a expectativa de que um grande volume de informações irá influenciar e agradar o leitor. Pelo contrário, excesso de informações acabará por chateá-lo”. Após todos esses momentos, será apresentado sugestões sob os resultados obtidos.

4. ANÁLISE DE RESULTADOS

Neste capítulo, serão apresentados os resultados obtidos através da aplicação da EST com os colaboradores da instituição financeira estudada. Os resultados serão apresentados em dez etapas, sendo: sexo dos entrevistados, idade, estado civil, cargo/função, dimensão da satisfação com os colegas, dimensão da satisfação com o salário, dimensão da satisfação com a chefia, dimensão da satisfação com a natureza do trabalho, dimensão das promoções e os cálculos com as interpretações dos resultados.

4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

A seguir, será apresentado o perfil dos respondentes, obtido através de itens como sexo, faixa etária e estado civil.

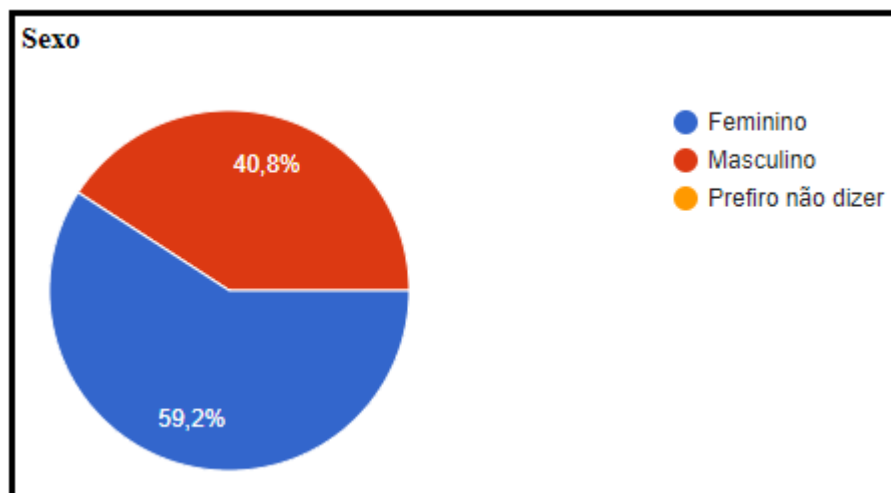
4.1.1 Sexo

Primeiramente, foi realizado um levantamento do sexo dos colaboradores da instituição. Podemos perceber que 59,2% são do sexo feminino, ou seja, é a grande maioria, os outros 40,8% restantes são do sexo masculino.

Quadro 5: Sexo

SEXO	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Feminino	42	59,2
Masculino	29	40,8%
Total	71	100%

Fonte: elaborado pela autora (2021)

Gráfico 1: Sexo

Fonte: elaborado pela autora (2021)

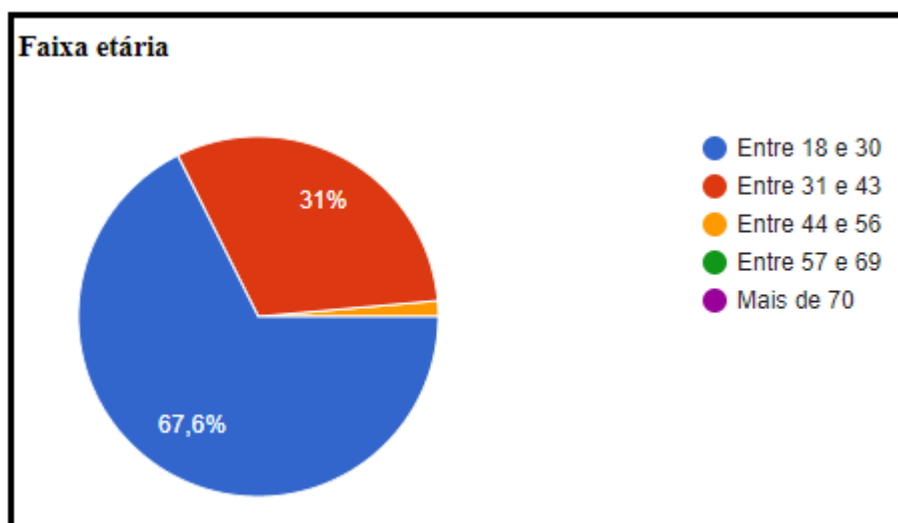
4.1.2 Faixa etária

Em segundo, foi realizado o levantamento da faixa etária dos respondentes. Vimos que a maioria dos respondentes (67,6%) está na faixa etária de 18 a 30 anos; após, 31% entre 31 a 43 anos; e, por fim, 1,4% entre 44 a 56 anos.

Quadro 6: Faixa etária

FAIXA ETÁRIA	RESPOSTAS	PERCENTUAL
De 18 a 30 anos	48	67,6%
De 31 a 43 anos	22	31%
De 44 a 56 anos	1	1,4%
De 57 a 69 anos	0	0
Mais de 70 anos	0	0
Total	71	100%

Fonte: elaborado pela autora (2021)

Gráfico 2: Faixa etária

Fonte: elaborado pela autora (2021)

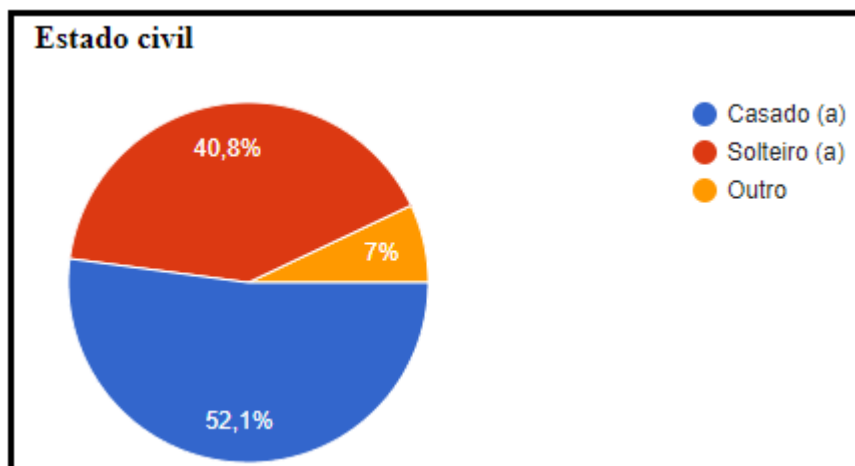
4.1.3 Estado civil

Em terceiro, foi feito o levantamento do estado civil dos respondentes da pesquisa. Podemos observar que a maioria, 52,1%, são casados (as), 40,8% são solteiros (as) e 7% mantêm outro tipo de relacionamento.

Quadro 7: Estado civil

ESTADO CIVIL	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Casado (a)	37	52,1%
Solteiro (a)	29	40,8%
Outro (a)	5	7%
Total	71	100%

Fonte: elaborado pela autora (2021)

Gráfico 3: Estado civil

Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.1.4 Cargo / Função

As funções de cada respondente são demonstradas no quadro abaixo.

Quadro 8: Cargo/função de cada respondente

Cargo/Função	Respostas	Percentual
Agente de atendimento	38	53,3%
Analista	8	11,2%
Agente de crédito	1	1,4%
Aprendiz	1	1,4%
Assistente	7	9,8%
Auxiliar ADM	1	1,4%
Gerente de PA	7	9,8%
Gerente de relacionamento	4	5,6%
Supervisor	4	5,6%
Total	71	100%

Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.2 AS 5 DIMENSÕES DO TRABALHO

A partir deste tópico, os resultados serão apresentados de acordo com cada dimensão (satisfação com os colegas, satisfação com o salário, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com as promoções); e, cada tópico terá uma totalidade de 5 itens (tirando a última questão, que é abordada em relação à segurança de cada colaborador).

Antes da pergunta em si, foi dada a seguinte explicação: “As frases abaixo falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual. Indique o quanto você se sente satisfeito ou insatisfeito com cada uma delas. Dê suas respostas assinalando na numeração que antecede cada frase, aquele número (de 1 a 7) que melhor representa a sua resposta.”

1 = Totalmente insatisfeito

2 = Muito insatisfeito

3 = Insatisfeito

4 = Indiferente

5 = Satisfeito

6 = Muito satisfeito

7 = Totalmente satisfeito

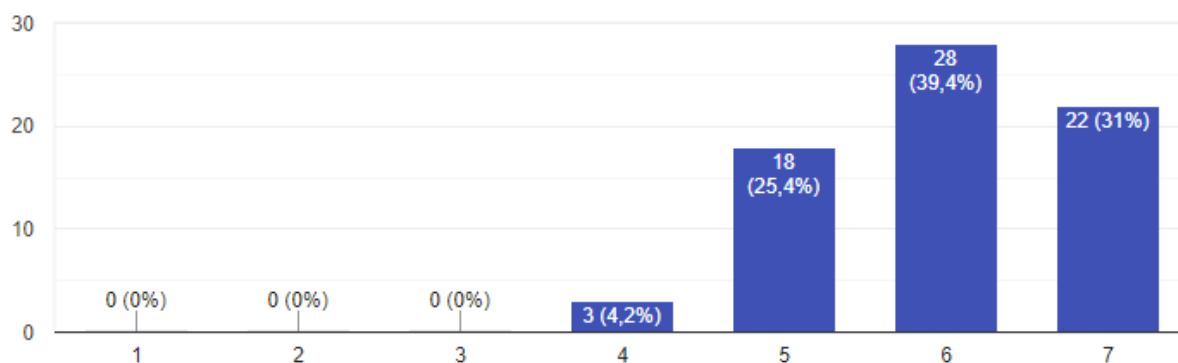
4.2.1 Satisfação com os colegas

De acordo com SIQUEIRA (2008, pág. 270), satisfação com os colegas é o “contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho”.

4.2.1.1 Espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho

Foi dado o seguinte questionamento: “No meu trabalho atual sinto-me... Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho:” Conforme gráfico abaixo, constatamos que 4,2% (3 pessoas) se sentem indiferentes com a colaboração dos colegas, 25,4% (18 pessoas) se sentem satisfeitos, 39,4% (28 pessoas) se sentem muito satisfeitos e 31% (22 pessoas) se sentem totalmente satisfeitos.

Gráfico 4: Colaboração dos meus colegas de trabalho

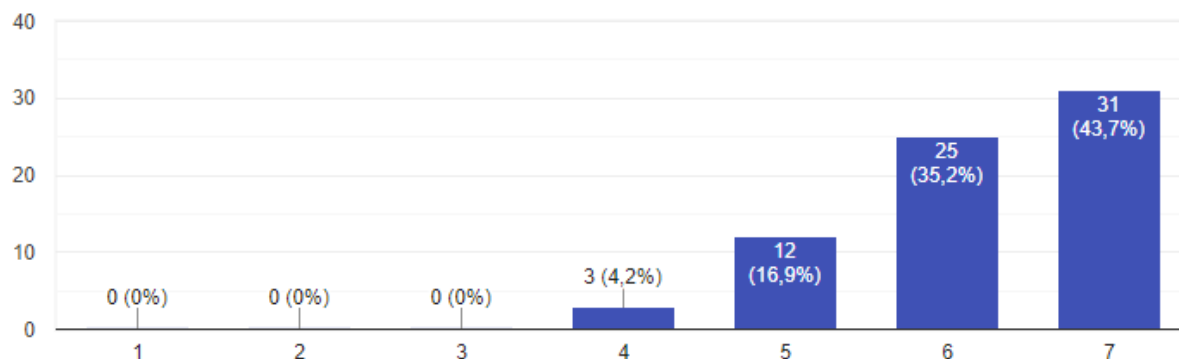


Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.2.1.2 Tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim

Conforme gráfico abaixo, 4,2% (3 pessoas) se sentem indiferentes com o tipo de amizade que os colegas demonstram, 16,9% (12 pessoas) se sentem satisfeitos, 35,2% (25 pessoas) se sentem muito satisfeitos e 43,7% (31 pessoas) se sentem totalmente satisfeitos.

Gráfico 5: Amizade que meus colegas demonstram por mim

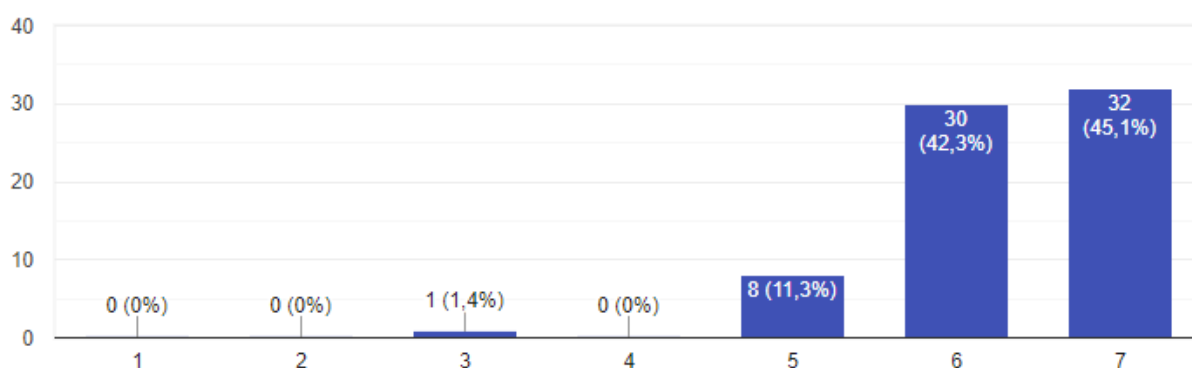


Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.2.1.3 Maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho

Conforme gráfico abaixo, 1,4% (1 pessoa) se sente insatisfeito com a maneira como se relaciona com os colegas de trabalho, 11,3% (8 pessoas) se sentem satisfeitos, 42,3% (30 pessoas) se sentem muito satisfeitos e 45,1% (32 pessoas) se sentem totalmente satisfeitos.

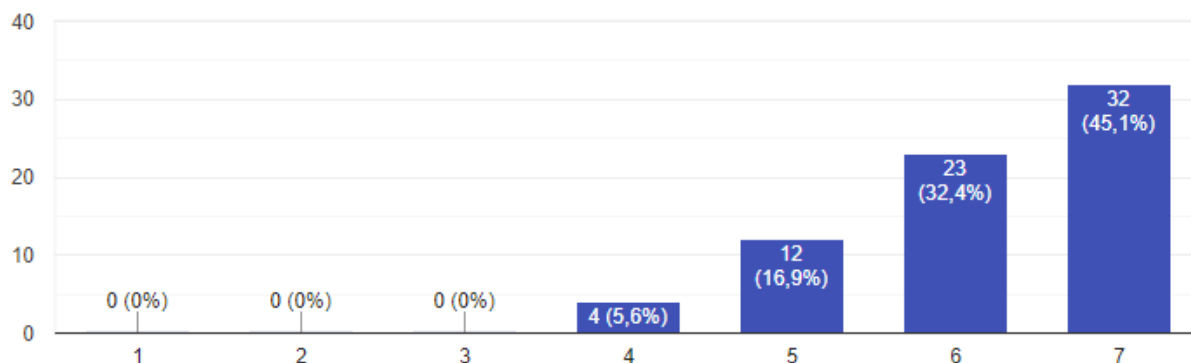
Gráfico 6: Como me relaciono com meus colegas de trabalho



Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.2.1.4 Quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho

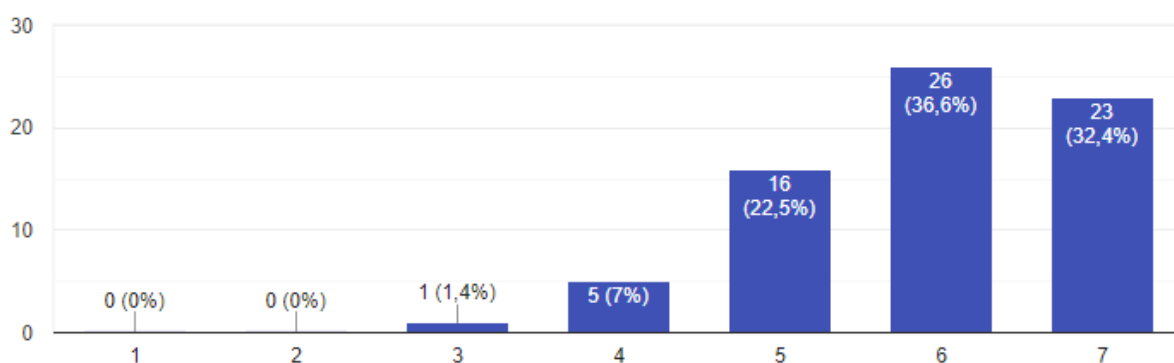
Conforme gráfico abaixo, 5,6% (4 pessoas) se sentem indiferentes com a quantidade amigos que possuem entre os colegas de trabalho, 16,9% (12 pessoas) se sentem satisfeitos, 32,4% (23 pessoas) se sentem muito satisfeitos e 45,1% (32 pessoas) se sentem totalmente satisfeitas.

Gráfico 7: Quantidade de amigos entre meus colegas de trabalho

Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.2.1.5 Confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho

Conforme gráfico abaixo, podemos ver que 1,4% (1 pessoa) se sente insatisfeito com a confiança que pode ter nos colegas de trabalho, 7% (5 pessoas) se sentem indiferentes, 22,5% (16 pessoas) se sentem satisfeitos, 36,6% (26 pessoas) se sentem muito satisfeitas e 32,4% (23 pessoas) se sentem totalmente satisfeitas.

Gráfico 8: Confiança nos colegas de trabalho

Fonte: elaborado pela autora (2021)

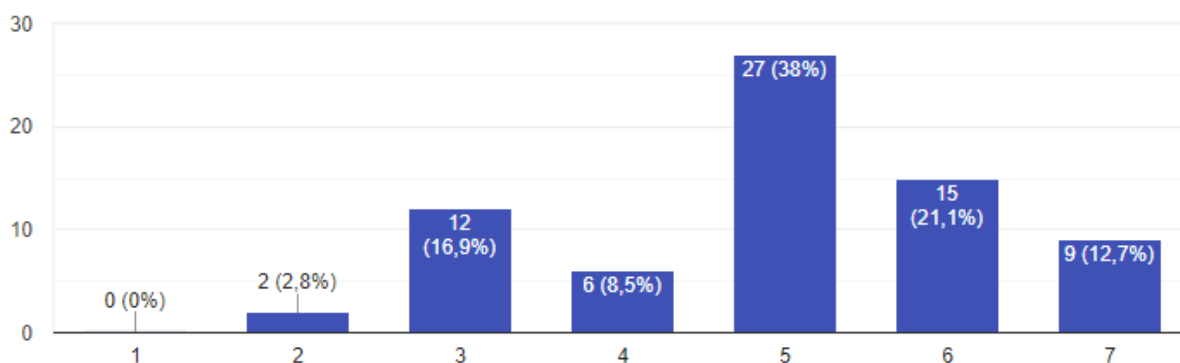
4.2.2 Satisfação com o salário

“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.” (SIQUEIRA, 2008, pág. 270).

4.2.2.1 Com o meu salário, comparado com o quanto eu trabalho

Conforme gráfico abaixo, 2,8% (2 pessoas) se sentem muito insatisfeitos com o salário comparado com o quanto trabalham, enquanto 16,9% (12 pessoas) se sentem insatisfeitos, 8,5% (6 pessoas) se sentem indiferentes em relação ao assunto, 38% (27 pessoas) se sentem satisfeitos, 21,1% (15 pessoas) se sentem muito satisfeitos e 12,7% (9 pessoas) se sentem totalmente satisfeitos com o salário.

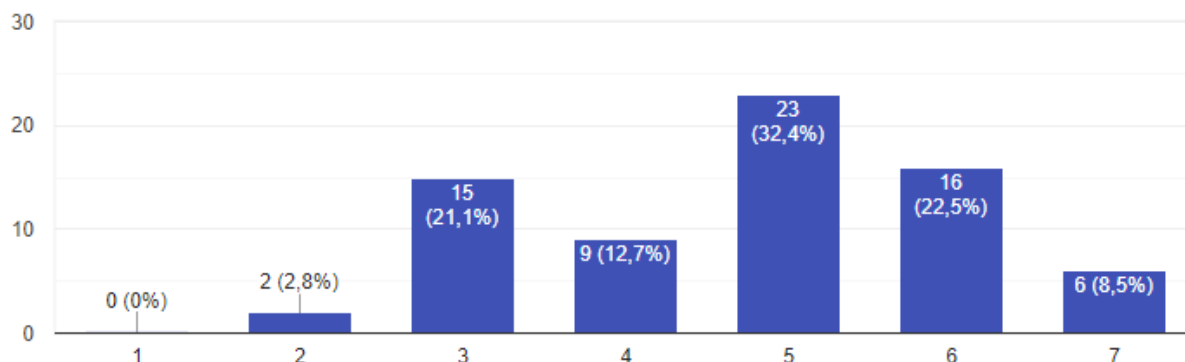
Gráfico 9: Satisfação com o salário, comparado ao quanto que trabalho



Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.2.2.2 Com o meu salário, comparado à minha capacidade profissional

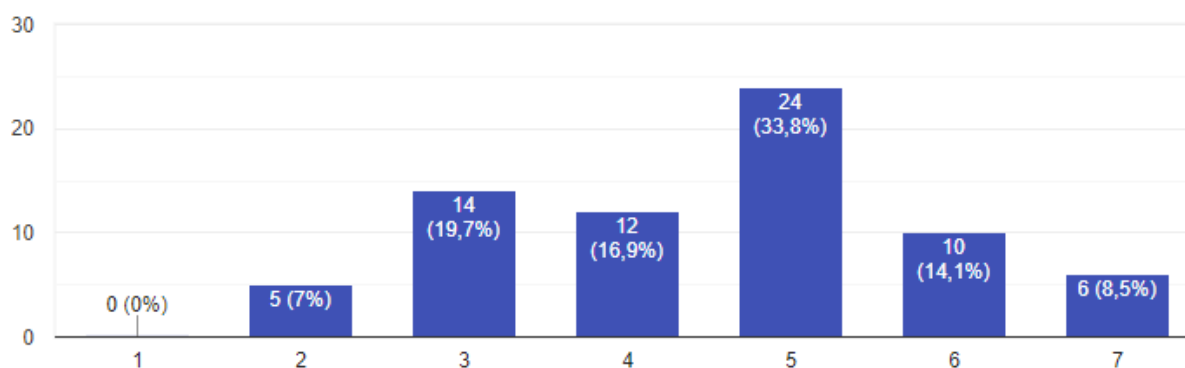
Conforme gráfico abaixo, 2,8% (2 pessoas) se sentem muito insatisfeitos com o salário, comparado à capacidade profissional, 21,1% (15 pessoas) se sentem insatisfeitos, 12,7% (9 pessoas) se sentem indiferentes, 32,4% (23 pessoas) se sentem satisfeitos, 22,5% (16 pessoas) se sentem muito satisfeitos e 8,5% (6 pessoas) se sentem totalmente satisfeitos.

Gráfico 10: Satisfação com o salário, comparado à capacidade profissional

Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.2.2.3 Com o meu salário, comparado ao custo de vida

Conforme gráfico abaixo, 7% dos respondentes (5 pessoas) se sentem muito insatisfeitos com o salário, comparado ao custo de vida, 19,7% (14 pessoas) se sentem insatisfeitos, 16,9% (12 pessoas) se sentem indiferentes, 33,8% (24 pessoas) se sentem satisfeitos, 14,1% (10 pessoas) se sentem muitos satisfeitos e 8,5% (6 pessoas), totalmente satisfeitos.

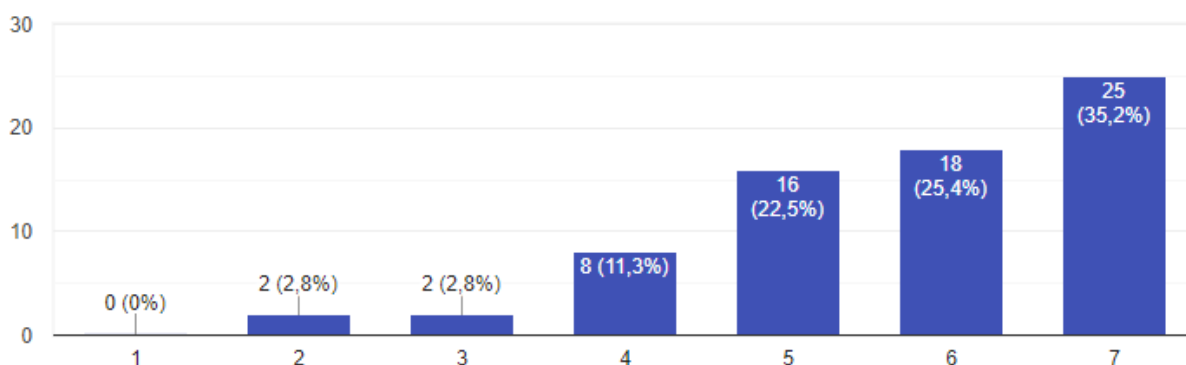
Gráfico 11: Satisfação com o salário, comparado ao custo de vida

Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.2.2.4 Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês

Conforme gráfico abaixo, 2,8% (2 pessoas) se sentem muito insatisfeitos com a quantia em dinheiro que recebem da empresa no final de cada mês, 2,8% (2 pessoas) se sentem insatisfeitos, 11,3% (8 pessoas) se sentem indiferentes em relação ao assunto, 22,5% (16 pessoas) se sentem satisfeitos, 25,4% (18 pessoas) se sentem muito satisfeitos e 35,2% (25 pessoas) se sentem totalmente satisfeitos.

Gráfico 12: Satisfação com a quantia em dinheiro que recebo desta empresa ao final de cada mês

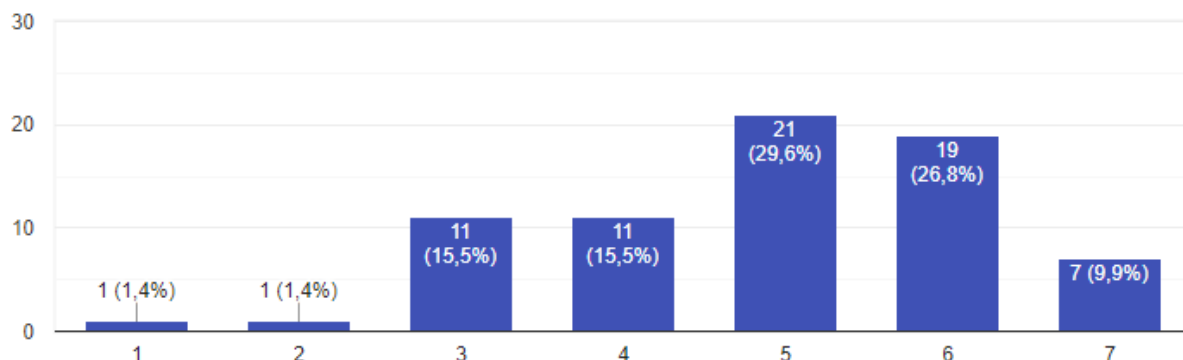


Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.2.2.5 Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho

Conforme gráfico abaixo, vemos que 1,4% (1 pessoa) se sente totalmente insatisfeito em relação ao salário comparado com os esforços no trabalho, 1,4% (1 pessoa) se sente muito insatisfeito, 15,5% (11 pessoas) se sentem insatisfeitos, 15,5% (11 pessoas) se sentem indiferentes, 29,6% (21 pessoas) se sentem satisfeitos, 26,8% (19 pessoas) se sentem muito satisfeitos e 9,9% (7 pessoas) se sentem totalmente satisfeitos.

Gráfico 13: Satisfação com o salário, comparado aos esforços no trabalho



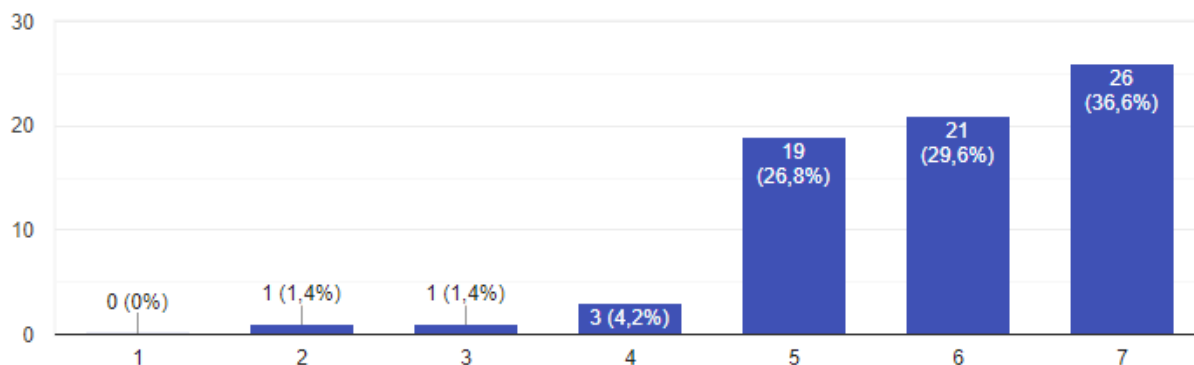
Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.2.3 Satisfação com a chefia

Afirma SIQUEIRA (2008, pág. 270), “contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.”

4.2.3.1 Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor

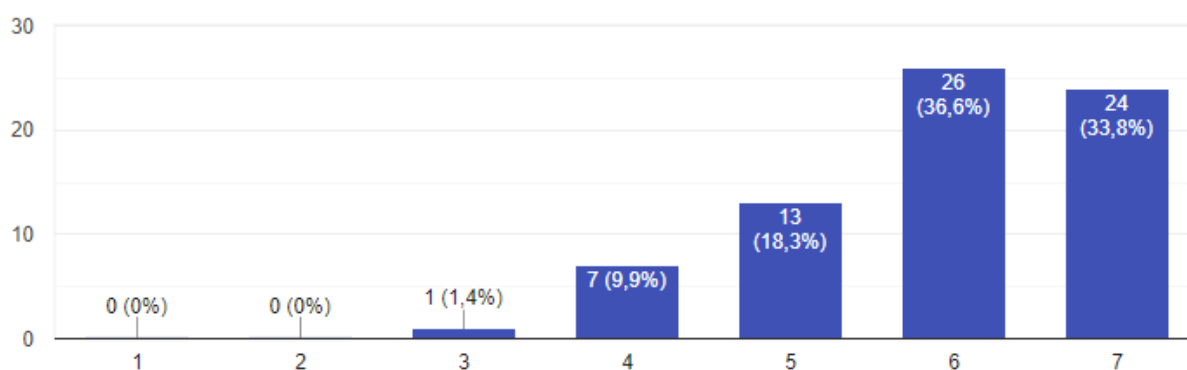
Conforme gráfico abaixo, podemos ver neste questionamento que 1,4% (1 pessoa) se sente muito insatisfeito com o modo como o chefe organiza o trabalho no setor, 1,4% (1 pessoa) se sente insatisfeito, 4,2% (3 pessoas) se sentem indiferentes, 26,8% (19 pessoas) se sentem satisfeitos, 29,6% (21 pessoas) se sentem muito satisfeitos e 36,6% (26 pessoas) se sentem totalmente satisfeitos em relação ao assunto abordado.

Gráfico 14: Satisfação com o modo como meu chefe organiza o trabalho no meu setor

Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.2.3.2 Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho

Conforme gráfico abaixo, vemos que 1,4% (1 pessoa) se sente insatisfeito com o interesse do chefe pelo trabalho da mesma, 9,9% (7 pessoas) se sentem indiferentes, 18,3% (13 pessoas) se sentem satisfeitos, 36,6% (26 pessoas) se sentem muito satisfeitos e 33,8% (24 pessoas) se sentem totalmente satisfeitos.

Gráfico 15: Satisfação com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho

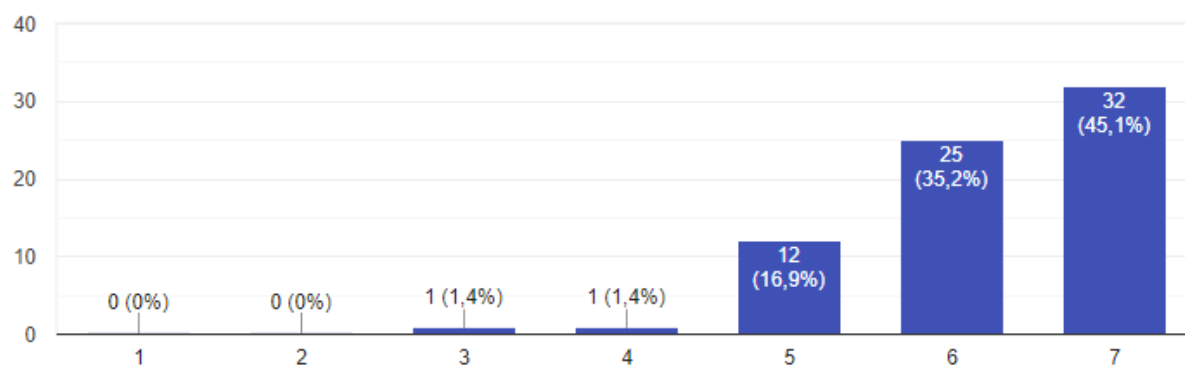
Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.2.3.3 Com o entendimento entre eu e meu chefe

Conforme gráfico abaixo, vemos que 1,4% (1 pessoa) se sente insatisfeito com o entendimento entre chefe x subordinado, 1,4% (1 pessoa) se sente indiferente, 16,9% (12

peçoas) se sentem satisfeitos, 35,2% (25 peçoas) se sentem muito satisfeitos e 45,1% (32 peçoas) se sentem totalmente satisfeitos.

Gráfico 16: Satisfação com o entendimento entre eu e meu chefe

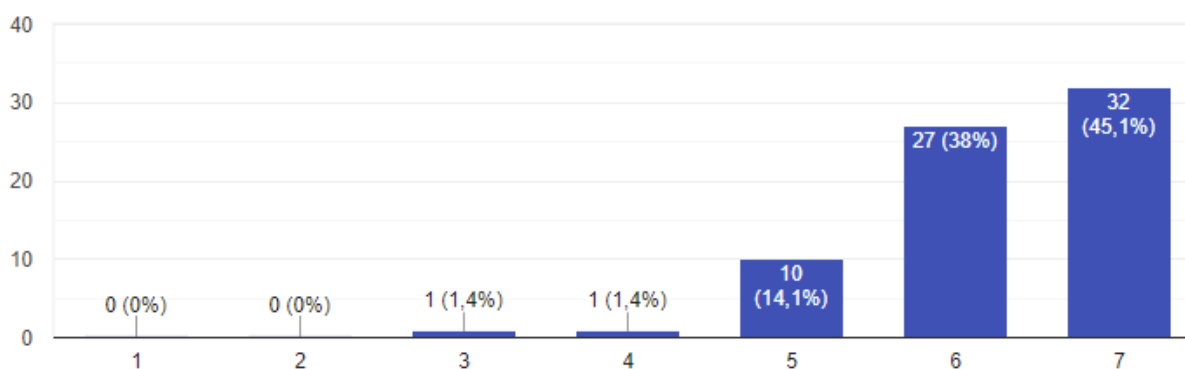


Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.2.3.4 Com a maneira como meu chefe me trata

Conforme gráfico abaixo, 1,4% (1 peçoas) se sente insatisfeito com a maneira como o chefe lhe trata, 1,4% (1 peçoas) se sente indiferente em relação ao assunto, 14,1% (10 peçoas) se sentem satisfeitos, 38% (27 peçoas) se sentem muito satisfeitos e 45,1% (32 peçoas) se sentem totalmente satisfeitos.

Gráfico 17: Satisfação com a maneira como meu chefe me trata

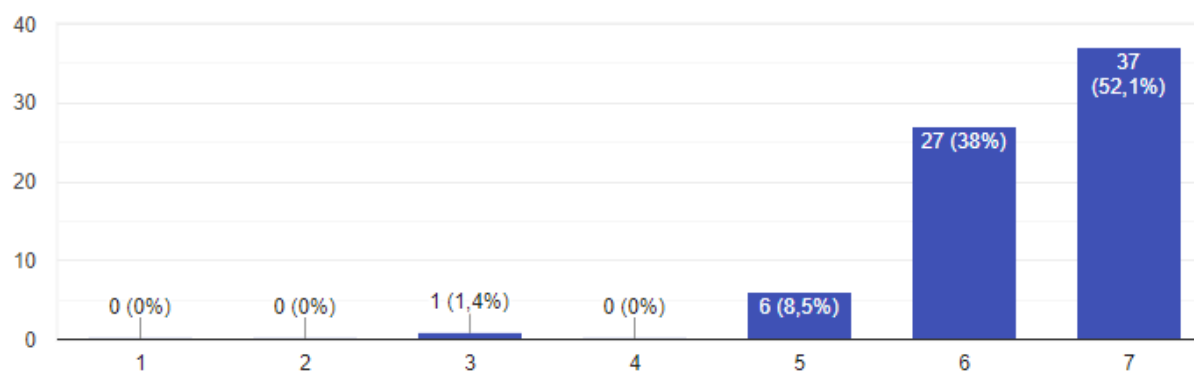


Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.2.3.5 Com a capacidade profissional do meu chefe

Conforme gráfico abaixo, 1,4% (1 pessoa) se sente insatisfeito com a capacidade profissional do chefe, 8,5% (6 pessoas) se sentem satisfeitos, 38% (27 pessoas) se sentem muito satisfeitos e 52,1% (37 pessoas) se sentem totalmente satisfeitos.

Gráfico 18: Satisfação com a capacidade profissional do meu chefe



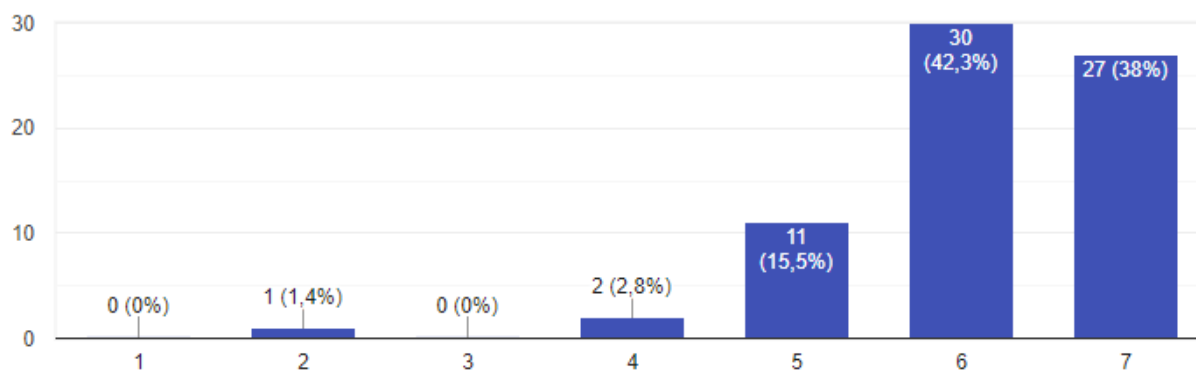
Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.2.4 Satisfação com a natureza do trabalho

Compreende-se que, segundo SIQUEIRA (2008, pág. 270), “contentamento o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas.”

4.2.4.1 Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam

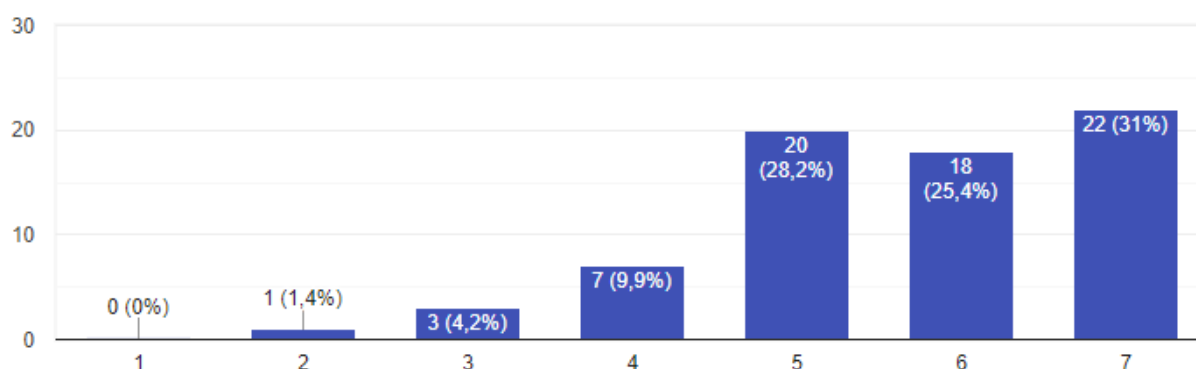
Conforme gráfico abaixo, 1,4% (1 pessoa) se demonstra muito insatisfeito com o grau de interesse que as tarefas lhe despertam, 2,8% (2 pessoas) se mostram indiferentes, 15,5% (11 pessoas) se mostram satisfeitos, 42,3% (30 pessoas) se mostram muito satisfeitos e 38% (27 pessoas), totalmente satisfeitos.

Gráfico 19: Satisfação com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam

Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.2.4.2 Com a capacidade de meu trabalho absorver-me

Conforme gráfico abaixo, observamos que 1,4% (1 pessoa) se sente muito insatisfeito com a capacidade do trabalho absorvê-la, 4,2% (3 pessoas) se sentem insatisfeitos, 9,9% (7 pessoas) se sentem indiferentes, 28,2% (20 pessoas) se sentem satisfeitos, 25,4% (18 pessoas) se sentem muito satisfeitos e 31% (22 pessoas), totalmente satisfeitos.

Gráfico 20: Satisfação com a capacidade de meu trabalho absorver-me

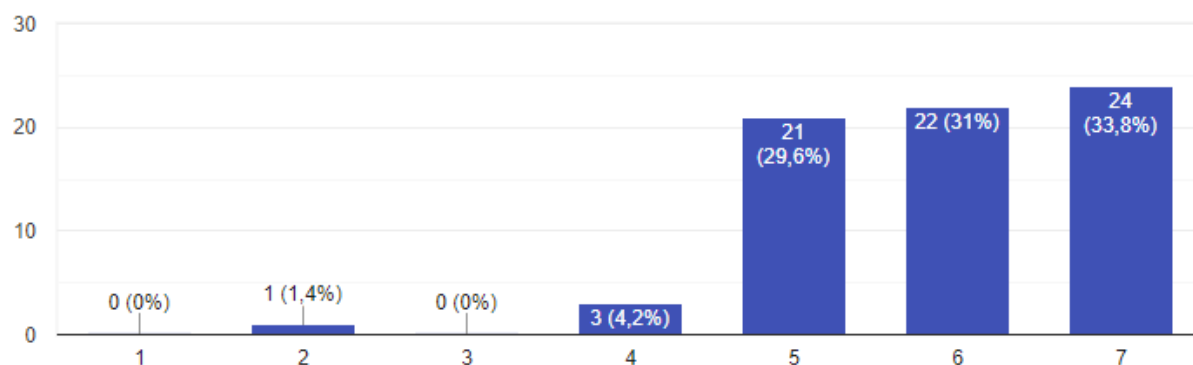
Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.2.4.3 Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço

Conforme gráfico abaixo, neste item, 1,4% (1 pessoa) se sente muito insatisfeito com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faz, 4,2% (3 pessoas) se sentem

indiferentes, 29,6% (21 pessoas) se sentem satisfeitos, 31% (22 pessoas) se sentem muito satisfeitos e 33,8% (24 pessoas) se sentem totalmente satisfeitos.

Gráfico 21: Satisfação com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço

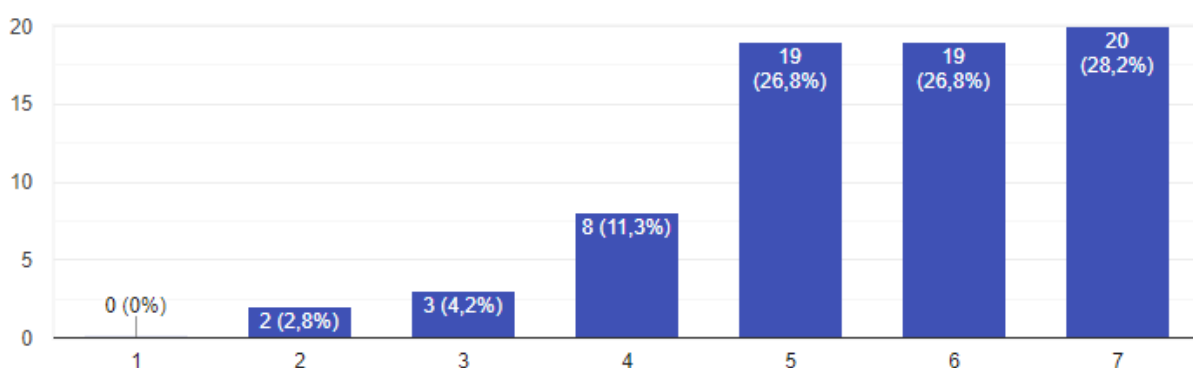


Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.2.4.4 Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho

Conforme gráfico abaixo, 2,8% (2 pessoas) se sentem muito insatisfeitos com as preocupações exigidas pelo trabalho, 4,2% (3 pessoas) se sentem insatisfeitos, 11,3% (8 pessoas) se sentem indiferentes, 26,8% (19 pessoas) se sentem satisfeitos, 26,8% (19 pessoas) se sentem muito satisfeitos e 28,2% (20 pessoas) se sentem totalmente satisfeitos.

Gráfico 22: Satisfação com as preocupações exigidas pelo meu trabalho

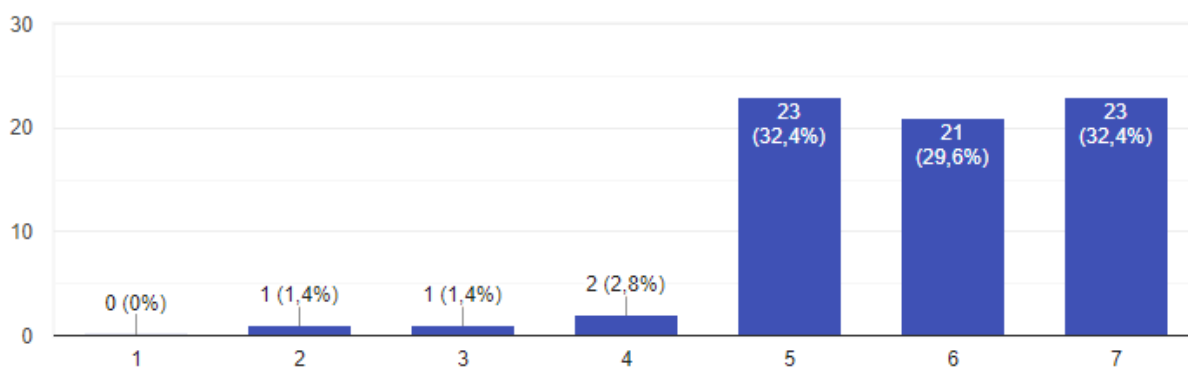


Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.2.4.5 Com a variedade de tarefas que realizo

Conforme gráfico abaixo, 1,4% (1 pessoa) se sente muito insatisfeito com a variedade de tarefas que realiza, 1,4% (1 pessoa) se sente insatisfeito, 2,8% (2 pessoas) se sentem indiferentes, 32,4% (23 pessoas) se sentem satisfeitos, 29,6% (21 pessoas) se sentem muito satisfeitos e 32,4% (23 pessoas) se sentem totalmente satisfeitos.

Gráfico 23: Satisfação com a variedade de tarefas que realizo



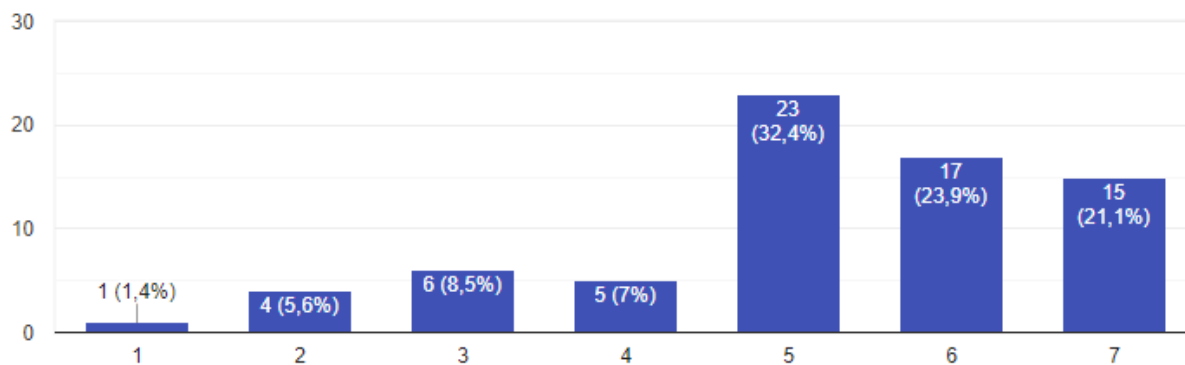
Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.2.5 Satisfação com as promoções

Para tanto, afirma SIQUEIRA (2008, pág. 270), “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.”

4.2.5.1 Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa

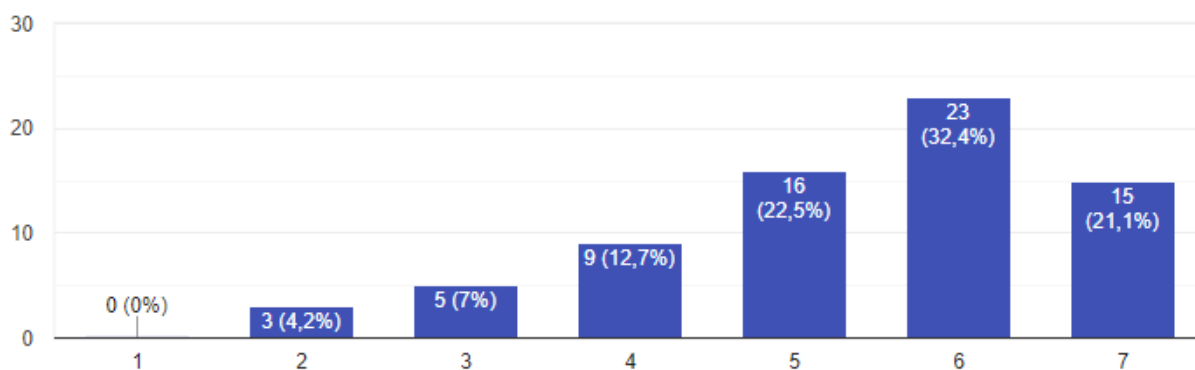
Conforme gráfico abaixo, vemos que 1,4% (1 pessoa) se sente totalmente insatisfeito com o número de vezes que já foi promovido nesta empresa, 5,6% (4 pessoas) se sentem muito insatisfeitos, 8,5% (6 pessoas) se sentem insatisfeitos, 7% (5 pessoas) se sentem indiferentes, 32,4% (23 pessoas) se sentem satisfeitos, 23,9% (17 pessoas) se sentem muito satisfeitos e 21,1% (15 pessoas) se sentem totalmente satisfeitos.

Gráfico 24: Satisfação com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa

Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.2.5.2 Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido

Conforme gráfico abaixo, 4,2% (3 pessoas) se sentem muito insatisfeitos com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido, 7% (5 pessoas) se sentem insatisfeitos, 12,7% (9 pessoas) se sentem indiferentes, 22,5% (16 pessoas) se sentem satisfeitos, 32,4% (23 pessoas) se sentem muito satisfeitos e 21,1% (15 pessoas) se sentem totalmente satisfeitos.

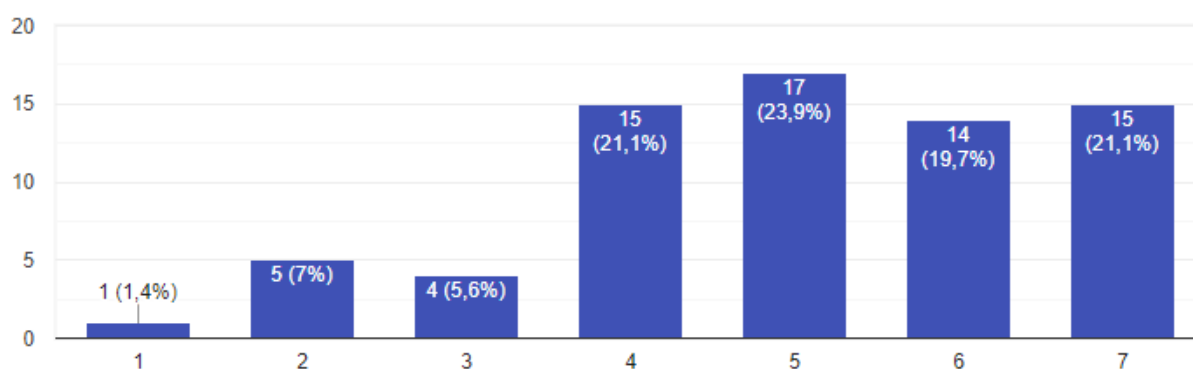
Gráfico 25: Satisfação com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido

Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.2.5.3 Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal

Conforme gráfico abaixo, 1,4% (1 pessoa) se sente totalmente insatisfeito com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal, 7% (5 pessoas) se sentem muito insatisfeitos, 5,6% (4 pessoas) se sentem insatisfeitos, 21,1% (15 pessoas) se sentem indiferentes em relação ao assunto, 23,9% (17 pessoas) se sentem satisfeitos, 19,7% (14 pessoas) se sentem muito satisfeitos e 21,1% (15 pessoas) se sentem totalmente satisfeitos.

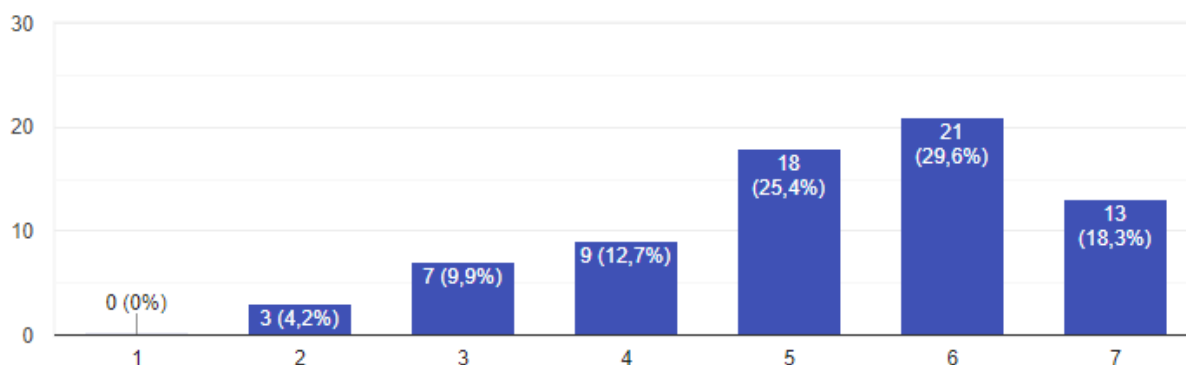
Gráfico 26: Satisfação com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal



Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.2.5.4 Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa

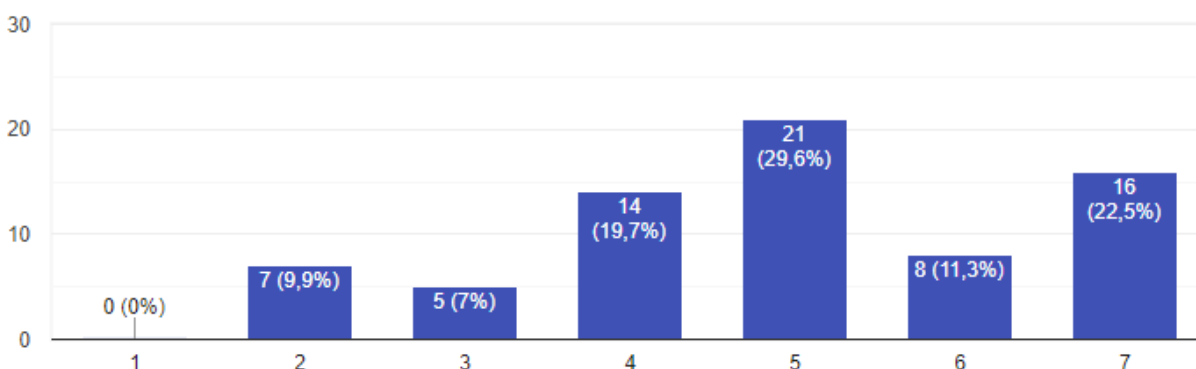
Conforme gráfico abaixo, 4,2% (3 pessoas) se sentem muito insatisfeitos com as oportunidades de serem promovidos nesta empresa, 9,9% (7 pessoas) se sentem insatisfeitos, 12,7% (9 pessoas) se sentem indiferentes, 25,4% (18 pessoas) se sentem satisfeitos, 29,6% (21 pessoas) se sentem muito satisfeitos e 18,3% (13 pessoas) se sentem totalmente satisfeitos.

Gráfico 27: Satisfação com as oportunidades de ser promovido nesta empresa

Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.2.5.5 Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa

Conforme gráfico abaixo, 9,9% (7 pessoas) se sentem muito insatisfeitos com o tempo que tem que esperar para receber uma promoção nesta empresa, 7% (5 pessoas) se sentem insatisfeitos, 19,7% (14 pessoas) se sentem indiferentes, 29,6% (21 pessoas) se sentem satisfeitos, 11,3% (8 pessoas) se sentem muito satisfeitos e 22,5% (16 pessoas) se sentem totalmente satisfeitos.

Gráfico 28: Satisfação com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa

Fonte: elaborado pela autora (2021)

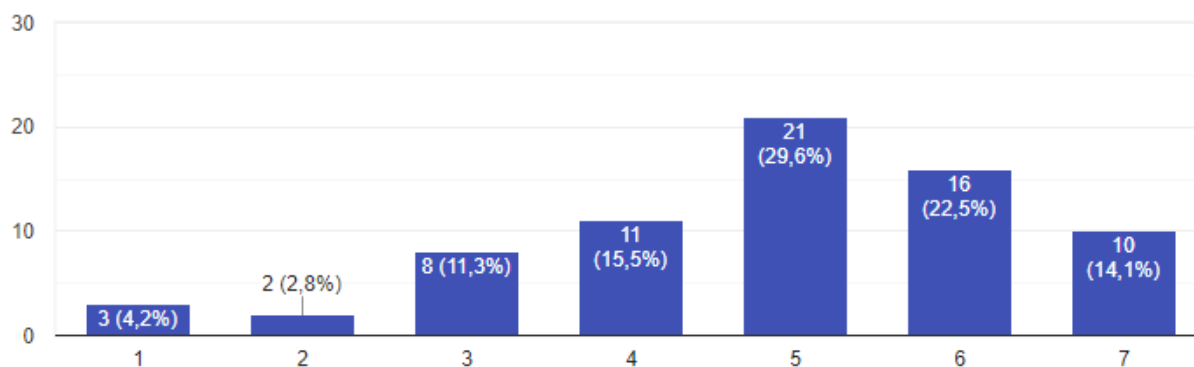
4.2.6 Em relação à minha segurança

Como todos sabem, trabalhar em instituições financeiras faz com que tenhamos um certo medo quando o assunto é assalto, pois, com certeza, estamos mais suscetíveis a este risco. Neste entendimento, podemos observar que para CHIRMICI; OLIVEIRA (2016, pág. 1) ‘‘a segurança e a saúde no trabalho também não eram motivos de preocupação para a grande maioria dos empregadores [...] trabalhos pesados e manuais ficavam restritos aos escravos ou aos cidadãos de classes menos favorecidas da sociedade.’’

4.2.6.1 Em relação a minha segurança (assalto)

Neste tópico de suma importância, conforme gráfico abaixo, podemos ver que 4,2% (3 pessoas) se sentem totalmente insatisfeitos em relação a segurança que possuem de trabalhar numa instituição financeira, 2,8% (2 pessoas) se sentem muito insatisfeitos, 11,3% (8 pessoas) se sentem insatisfeitos, 15,5% (11 pessoas) se sentem indiferente em relação ao assunto, 29,6% (21 pessoas) se sentem satisfeitos, 22,5% (16 pessoas) se sentem muito satisfeitos e 14,1% (10 pessoas) se sentem totalmente satisfeitos.

Gráfico 29: Satisfação em relação a minha segurança



Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.3 RESUMO DAS DIMENSÕES

Segue, conforme quadro abaixo, uma melhor visualização das respostas e suas devidas porcentagens (do mais satisfatório para o menos satisfatório).

Quadro 9: Resumo das dimensões

Dimensão	Insatisfação	Indiferente	Satisfeito	Total
Satisfação com os colegas	0,56%	4,2%	95,24%	100%
Satisfação com a chefia	1,68%	3,38%	94,94%	100%
Satisfação com a natureza do trabalho	3,64%	6,2%	90,2%	100%
Satisfação com as promoções	14,34%	14,64%	70,96%	100%
Satisfação com o salário	18,84%	12,98%	68,2%	100%
Satisfação com a segurança	18,3%	15,1%	66,2%	100%

Fonte: elaborado pela autora (2021)

4.4 PLANO DE MELHORIAS

Ao analisar os resultados do presente trabalho, se mostra necessária a implantação de um plano de melhorias nos quesitos relacionados a segurança, promoções e salário.

A ferramenta utilizada para a apresentação dos planos de melhoria será a 5W2H. Serão propostas algumas ideias para a instituição estudada, nos quesitos em que houve maior insatisfação da parte dos colaboradores.

A ferramenta 5W2H é usada para criar planos de ação dentro das empresas; possui grande importância nas organizações, pois, o objetivo da mesma é que consigamos criar uma estratégia de atuação. Aqui, se especifica cada etapa da ação, quem será o responsável e qual o custo para a instituição.

Figura 3: Plano de melhorias

PLANO DE MELHORIAS							
TÍTULO	Planejamento de melhorias relacionados a segurança, promoções e salário para o Sicoob Alto Vale.					DATA:	02/11/2021
OBJETIVOS	Proporcionar à instituição um programa de melhorias para atender a necessidade dos colaboradores, quanto à segurança, salário e promoções.						
	AÇÕES	COMO?	POR QUE?	RESPONSÁVEL	ONDE?	PRAZO	CUSTO
1	Reunião com o gestor da empresa contratada para realizar a vigilância nos Postos de Atendimento	Programar um horário/local adequado com todos os funcionários	Para que todos os funcionários fiquem cientes do que a empresa de vigilância oferece à instituição	Gestor e profissionais da área	Sede	Anual-mente	Sem custo
2	Reuniões de líder x liderado para conversas sobre promoções	Programar um horário adequado para ambos	Conversas informais para que o liderado demonstre suas ambições dentro da organização	Gerente do Posto de Atendimento	Posto de Atendimento	Mensal-mente	Sem custo
3	Revisão salarial	Fazer uma revisão salarial de cada funcionário em relação ao cargo/responsabilidade	Aumentar a satisfação quanto ao salário justo e adequado	Gestores	Posto de Atendimento	Anual-mente	Valores a serem estudados por cada gerente

Fonte: elaborado pela autora (2021)

5 CONCLUSÃO

Por meio da análise dos dados obtidos, como demonstrado acima, foi possível constatar que os objetivos almejados foram alcançados, pois através da aplicação do questionário, se pôde identificar quais fatores satisfazem e quais não satisfazem os colaboradores da instituição financeira estudada.

Através da pesquisa, podemos traçar o perfil dos respondentes; onde nos deparamos com uma maior quantidade de respondentes do sexo feminino. Quanto à faixa etária, a grande maioria se encontra entre os 18 e 30 anos. Grande parte dos respondentes são casados (as).

No que tange a dimensão de satisfação com os colegas, podemos concluir que a grande maioria se sente satisfeito, exceto um respondente, que nos tópicos sobre como se relaciona com os colegas de trabalho e confiança nos colegas de trabalho, assinalou o item 3 (insatisfeito).

Na dimensão de satisfação com o salário, encontrou-se um maior número de respondentes que deram importância para este fator. Um respondente mostrou estar totalmente insatisfeito com o salário, comparado aos esforços no trabalho. Ademais, nesta dimensão, as respostas partiram do item 2 (muito insatisfeito).

Já na dimensão de satisfação com a chefia, podemos observar que é um ponto que nos chama a atenção. Um item teve resposta 2 (muito insatisfeito), e as outras 4 demais perguntas, partiram do item 3 (insatisfeito).

Na dimensão de satisfação com a natureza do trabalho (interesse pelas tarefas, oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço, preocupações exigidas, variedade de tarefas), todas as respostas partiram do item 2 (muito insatisfeito).

Na dimensão de satisfação com as promoções, alguns respondentes se sentem insatisfeitos, partindo de respostas de 1 (totalmente insatisfeito); e, em relação a segurança que os respondentes sentem em trabalhar numa instituição financeira, tivemos respostas variadas partindo do 1 (totalmente insatisfeito) até o 7 (totalmente satisfeito).

Em uma breve análise obtida através dos gráficos mencionados acima, podemos concluir que a amostragem de 71 respondentes da instituição financeira demonstrou índices satisfatórios nos quesitos de satisfação com os colegas (95,24%), satisfação com a chefia

(94,94%) e satisfação com a natureza do trabalho (90,2%), e as três dimensões que começam surgir como alerta de insatisfação para a cooperativa são as promoções (14,34%), satisfação com o salário (18,84%) e satisfação com a segurança (18,3% [entretanto, esse item é totalmente entendível, comparado ao local trabalhado, visto que sempre foi alvo de meliantes, mas está sempre passando aos colaboradores uma boa segurança]).

REFERÊNCIAS

JOHANN, Sílvio Luiz. **Comportamento Organizacional**: teoria e prática. São Paulo: Saraiva, 2013.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento Organizacional**: a dinâmica do sucesso das organizações. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

HITT, Michael A.; MILLER, C. Chet; COLELLA, Adrienne. **Comportamento Organizacional**. 3. ed. Rio de Janeiro: Ltc, 2013.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de pessoas**. 16. São Paulo Atlas 2016 1 recurso online ISBN 9788597007985.

OLIVEIRA, Luana Yara Miolo de; OLIVEIRA, Pablo Rodrigo Bes; SAWITZKI, Roberta; SANTOS, Andrea Brauch Wanowschek dos. **Gestão de pessoas**. Rio Grande do Sul: Sagah, 2018

SILVA, Narbal; TOLFO, Suzana da Rosa. Trabalho Significativo e Felicidade Humana: Explorando Aproximações. Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, 12(3) set-dez 2012. PP. 341-354.

LACOMBE, Beatriz Braga. A Relação Indivíduo-Organização: é Possível não se Identificar com a Organização? 2., 2002, Recife. Anai.

ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

BALIEIRO, Suelen da Silva; BORGES, Leticia da Costa. **SATISFAÇÃO NO TRABALHO:** área temática: gestão estratégica e organizacional. Pará: Congresso Nacional de Excelência em Gestão, 2015.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; PADOVAM, Valquiria Aparecida Rossi. Bases de Bem Estar Subjetivo, Bem-Estar Psicológico e Bem-Estar no Trabalho. Psicologia: Teoria e Pesquisa. 2008, Vol. 24, n. 2, PP. 201-209.

BRÁZIO, Fernando Miguel da Silva Lourenço. **Satisfação no Trabalho:** um estudo de caso na administração do Porto de Viana do Castelo. 2016. 118 f. Dissertação (Doutorado) - Curso de Gestão das Organizações, Associação de Politécnicos do Norte (Apnor) Instituto Politécnico de Viana do Castelo, Viana do Castelo, 2016.

MARQUEZE, Elaine Cristina; MORENO, Claudia Roberta de Castro. **Satisfação no trabalho – uma breve revisão.** 2005. 11 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Unisul, Santa Catarina, 2005.

ILVA, Narbal; TOLFO, Suzana da Rosa. **Trabalho Significativo e Felicidade Humana: Explorando Aproximações.** Santa: Scielo, 2012.

CUNHA, Alexandra Raquel Mendes. Trabalhadores temporários: Motivação e satisfação no trabalho. Tese de Doutorado, 2014.

ALBORNOZ, Suzana. O que é trabalho. 1.ed, São Paulo: Brasiliense, 2017.

Dicionário, Google. Disponível em:
 <https://www.google.com/search?q=significado+trabalho&rlz=1C1GCEA_enBR805BR805&oq=siginificado+traba&aqs=chrome.1.69i57j0i10l9.6758j1j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
 Acesso em 19 de junho de 2021.

BERGAMINI, Cecília W.; CODA, Roberto. **Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

WALLIMANN, Nicholas. **Métodos de Pesquisa: coleção homem, cultura e sociedade**. São Paulo: Saraiva, 2015.

COOPER, Donald R.; SCHINDLER, Pamela S.. **Métodos de pesquisa em administração**. 12. ed. Porto Alegre: Amgh, 2016.

BERNI, Duilio de Avila; FERNANDEZ, Brena Paulo Magno. **Métodos e técnicas de pesquisa: modelando as ciências empresariais**. São Paulo: Saraiva, 2012.

VIEIRA, Sonia. **Estatística básica**. 2. ed. São Paulo: Cengage, 2012.

OLIVEIRA JÚNIOR, Eloir Lázaro de. **Pesquisa científica na graduação: um estudo das vertentes temáticas e metodológicas dos trabalhos de conclusão de curso**. 2017. 25 f. TCC (Graduação) - Curso de Ciências Contábeis, Ciências Contábeis da Facip/Ufu, Uberlândia, 2017

<<https://teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-14092006-091358/publico/AspectosMetodologicos.pdf>> Acesso em 10 set. 2021, 21:30 hrs.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.

VIRGILLITO, Salvatore Benito. **Pesquisa de Marketing: uma abordagem quantitativa e qualitativa**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

BELFIORE, Patrícia. **Estatística Aplicada a Administração, Contabilidade e Economia com Excel e SPSS**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015.

CHIRMICI, Anderson; OLIVEIRA, Eduardo Augusto Rocha de. **Introdução à Segurança e Saúde no Trabalho**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan Ltda, 2016.

APÊNDICE 1 - QUESTIONÁRIO SOBRE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Siqueira 2008

- Versão completa -

“As frases abaixo falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual. Indique o quanto você se sente satisfeito ou insatisfeito com cada uma delas. Dê suas respostas assinalando na numeração que antecede cada frase, aquele número (de 1 a 7) que melhor representa a sua resposta.”

1= Totalmente insatisfeito

2= Muito insatisfeito

3= Insatisfeito

4= Indiferente

5= Satisfeito

6= Muito satisfeito

7= Totalmente satisfeito

Qual seu sexo?

() Feminino

() Masculino

() Prefiro não dizer

Qual a idade?

() Entre 18 e 30

() Entre 31 e 43

() Entre 44 e 56

() Entre 57 e 69

() Mais de 70

Qual o estado civil?

☐ Casado (a) ☐ Solteiro ☐ Outro

Qual o seu cargo/função? (Pergunta descritiva)

No meu trabalho atual sinto-me... Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Com o meu salário, comparado com o quanto que eu trabalho:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Com o tipo de amizade que os meus colegas demonstram por mim:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Com o meu salário, comparado à minha capacidade profissional:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Com a capacidade de meu trabalho absorver-me:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Com o meu salário comparado ao custo de vida:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Com a garantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Com o entendimento entre eu e meu chefe:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Com o meu salário comparado aos meus esforços no trabalho:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Com a maneira como meu chefe me trata:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Com a variedade de tarefas que realizo:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Com a capacidade profissional do meu chefe:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

No meu trabalho atual sinto-me... Em relação à minha segurança (assalto):

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7