

## **A SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS EMPREGADOS DO SETOR PÚBLICO DE FORTALEZA: UM ESTUDO DE CASO NA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

**Diana Morais, Elisiane Lima e Jessica Oliveira**

Centro Universitário Fametro - Unifametro

[jessicaonogueira@gmail.com](mailto:jessicaonogueira@gmail.com)

**Título da Sessão Temática:** *Estratégias e Auditorias Organizacionais*

**Evento:** VII Encontro de Iniciação à Pesquisa

### **RESUMO**

A Satisfação no trabalho é um tema que tem mobilizado a atenção de pesquisadores do comportamento organizacional e de gestores empresariais. A satisfação no trabalho está relacionada ao vínculo do colaborador com a organização. O objetivo desta pesquisa é analisar a satisfação no trabalho dos empregados da Central de Atendimento do Setor Público de Fortaleza. Trata-se de uma nota prévia, de caráter exploratório e descritivo quanto aos objetivos, de natureza quantitativa com a coleta de dados primários por meio da aplicação da Escala de Satisfação no Trabalho – EST. A amostra compreenderá funcionários que tenham de 1 a 3 anos de empresa e que sejam especializados em pelo menos dois processos de atendimento, dentre os da recepção, orientação, triagem e cadastramento. A pesquisa será submetida ao Comitê de ética de uma Instituição. Os resultados possibilitarão conhecer o nível de satisfação no trabalho dessa amostra e os gestores poderão verificar a adequação de suas políticas e práticas de gestão com base nas análises dos índices de satisfação.

**Palavras-chave:** Escala de satisfação no trabalho. Motivação. Satisfação no trabalho.

### **INTRODUÇÃO**

A temática satisfação no trabalho é bastante estudada no âmbito da gestão de pessoas considerando a sua relevância para os colaboradores de uma organização, para as próprias organizações e pesquisadores interessados no bem-estar no mundo do trabalho.

A satisfação no trabalho é uma das formas de vínculo com a organização, embora seu conceito seja controverso e apresente visões divergentes entre os estudiosos no assunto quanto aos componentes que integram o conceito. (SIQUEIRA; GOMIDE JÚNIOR, 2014).

Já Spector (2012) compreende a satisfação no trabalho como uma “variável atitudinal que reflete como as pessoas se sentem em relação aos seus empregos em geral e a vários

aspectos específicos no trabalho”.

É recorrente relacionar a satisfação com a motivação, entretanto, a partir de uma das teorias motivacionais, denominada Teoria dos Dois Fatores de Herzberg, cujo objetivo é identificar os fatores que causam a satisfação e insatisfação dos empregados no ambiente de trabalho. Com base no estudo do comportamento e da motivação dos empregados estabeleceu os fatores que agradam ao empregado como motivacionais, portanto intrínsecos, e os fatores higiênicos como extrínsecos, isto é, propiciam ausência de insatisfação se estão presentes. (LIMA, 2014).

A satisfação no trabalho exerce influência importante nos resultados da organização na medida em que se concebe que Administração é o ato de trabalhar com e através de pessoas para realizar os objetivos tanto da organização quanto de seus membros”, (MONTANA E CHARNOV, 2001, p.2).

Já Para Eisner (2011) administrar é alinhar os principais elementos que toda organização tem em comum “pessoas, infraestrutura e processos”.

Foi escolhida a Central de Atendimento do Setor Público de Fortaleza que tem por objetivo prestar um atendimento de qualidade em múltiplos serviços de interesse público em um mesmo local, facilitando o acesso a soluções ágeis, contribuindo para o exercício da cidadania.

A empresa tem como missão proporcionar a satisfação aos cidadãos que procuram seus serviços. Ao analisar este cenário será possível medir o nível de satisfação de quem busca proporcionar isso aos cidadãos, pelo fato de ser um tema que interessa não só aos pesquisadores, mas especialmente aos gestores da organização que buscam conferir a adequação de suas políticas e práticas de gestão com base nas análises dos índices de satisfação.

A maneira pela qual as pessoas se comportam, decidem, agem, trabalham, executam, melhoram suas atividades, cuidam dos clientes e tocam os negócios das empresas varia em enormes dimensões. E essa variação depende, em grande parte, das políticas e diretrizes das organizações a respeito de como lidar com as pessoas em suas atividades. (CHIAVENATO, 1999).

Cabe ressaltar que a expressão “satisfação no trabalho” representa a totalização do quanto o indivíduo que trabalha vivencia experiências prazerosas no contexto das organizações. (SIQUEIRA, 2008).

Para entender este contexto elaborou-se a seguinte pergunta de partida: Como é a satisfação no trabalho dos empregados da Central de Atendimento do Setor Público de Fortaleza?

O objetivo geral do estudo é analisar a satisfação dos empregados da Central de Atendimento do Setor público de Fortaleza e identificar o nível de satisfação no trabalho quanto aos fatores de natureza do trabalho, relacionamento com a chefia, com os colegas, salário e promoções.

## **METODOLOGIA**

A pesquisa trata-se de uma Nota Prévia, portanto, serão descritos os procedimentos metodológicos para a realização da pesquisa, considerando o melhor percurso a ser adotado para a consecução dos objetivos.

Segundo Ciribelli (2003), método, pode ser definido como um conjunto de etapas e instrumentos pelo qual o pesquisador científico, direciona seu projeto de trabalho com critérios de caráter científico para alcançar dados que suportam ou não sua teoria inicial.

A pesquisa caracteriza-se quanto aos objetivos como exploratória e descritiva. Segundo Vergara (2009) a pesquisa exploratória, é realizada em áreas na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Ainda segundo Vergara (2000, p.47), a pesquisa descritiva “expõe as características de determinada população ou fenômeno, estabelece correlações entre variáveis e define sua natureza”. Silva & Menezes (2000, p.21), complementam que “envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de levantamento”.

Quanto aos procedimentos será realizada uma pesquisa bibliográfica, através de consultas aos livros e artigos científicos. As múltiplas fontes de evidências proporcionam diversas avaliações do mesmo fenômeno, e em muitos estudos de caso, o fenômeno de interesse pode pertencer a um evento comportamental ou social, com a descoberta convergente assumindo implicitamente uma única realidade, aumentando a precisão dos resultados (YIN, 2010).

Quanto ao local será uma pesquisa de campo, constituindo-se de um estudo de caso único que segundo Yin (2005), não é nem uma tática para a coleta de dados nem meramente uma característica do planejamento em si, mas uma estratégia de pesquisa abrangente. A pesquisa a ser utilizada será de natureza quantitativa, que para Knechtel (2014), é uma modalidade de pesquisa que atua sobre um problema humano ou social, é baseada no teste de uma teoria e composta por variáveis quantificadas em números, as quais são analisadas de

modo estatístico, com o objetivo de determinar se as generalizações previstas na teoria se sustentam ou não. É aquela em que o investigador usa primeiramente alegações pós-positivistas para desenvolvimento de conhecimento, ou seja, raciocínio de causa e efeito, redução de variáveis específicas e hipóteses e questões, uso de mensuração e observação e teste de teorias (CRESWELL, 2007).

A principal atividade da empresa é prestar atendimento de múltiplos serviços de interesses públicos em um mesmo local. O cenário escolhido tem como missão proporcionar a satisfação aos Cidadãos que procuram seus serviços.

A empresa possui 112 colaboradores com o cargo de atendente júnior especializado em um processo de atendimento que correspondendo ao universo da pesquisa, no entanto, a amostra será de 20 colaboradores pelo critério de acesso. A amostra compreenderá funcionários que tenham de 1 a 3 anos de empresa e que sejam especializados em pelo menos dois processos de atendimento, a saber: recepção, orientação, triagem e cadastramento.

Para a realização desta pesquisa quantitativa, será utilizado um questionário já validado no Brasil denominado Escala de Satisfação no Trabalho (EST), criado por Siqueira (2008). Este questionário contém 25 questões com 7 variáveis de resposta em escala do tipo Likert. “A escala de Likert, é uma escala de elaboração simples de caráter ordinal, não medindo, portanto, o quanto uma atitude é mais ou menos favorável” (GIL, 2008, p. 143).

O questionário utilizado é composto de todas as 25 perguntas da EST, contemplando a satisfação com os colegas, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções, acrescido de 5 perguntas sócio demográficas, totalizando 30 questões.

A EST já foi validada cientificamente pela autora no Brasil, tendo 287 trabalhadores participado deste processo, não sendo necessária a aplicação de um novo pré-teste neste estudo de caso (SIQUEIRA, 2008).

Para a coleta dos dados pretende-se aplicar o questionário físico e pessoalmente, com data prevista para a primeira quinzena de novembro. O tempo de aplicação do questionário será livre, conforme instrução da própria autora do instrumento.

A autorização para participação da empresa neste estudo de caso será solicitada ao núcleo gestor da empresa, através de uma carta de autorização e a pesquisa será submetida para apreciação ao Comitê de Ética da Instituição.

A tabulação será feita com o auxílio do *Microsoft Excel*, quando serão elaborados gráficos com os resultados e a interpretação considerará os parâmetros propostos por Siqueira (2008), de que quanto maior o valor do escore médio, maior será o grau de satisfação do colaborador com aquela dimensão de trabalho. Assim, valores entre 5 e 7 tendem a indicar

satisfação, valores entre 4 e 4,9 podem indicar indiferença, e valores entre 1 e 3,9 tendem a indicar insatisfação (SIQUEIRA, 2008).

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados preliminares desta Nota Prévia estão pautados somente no referencial teórico adotado. Estudos já demonstraram que as características pessoais dos trabalhadores como sexo, idade, estado civil e nível de escolaridade, do ambiente físico como, por exemplo, ruído, temperatura, iluminação não influenciam quanto a satisfação. Por outro lado, existem evidências (Meleiro e Siqueira, 2005; Padovam, 2005; Siqueira, 2003, 2005; Tamayo, 1998) que apontam o forte impacto de fatores do contexto sócio organizacional, tais como os valores organizacionais, percepções de justiça, percepções de suporte e de reciprocidade que surgem das relações sociais e econômicas estabelecidas entre empregados e organizações. (SIQUEIRA, 2008).

Este estudo tem como pressuposto que a satisfação no trabalho pode melhorar os níveis de desempenho das pessoas, o sentimento de pertença à organização e a qualidade nos serviços, no caso, os atendimentos.

Pretende-se medir o nível de satisfação nos cinco fatores propostos pela EST e relacioná-los aos dados de realidade para melhor analisá-los e sugerir possíveis melhorias para essa empresa.

Os resultados obtidos interessarão não somente às pesquisadoras, mas especialmente aos gestores da empresa para que possam, dentre outros aspectos, identificar a adequação de suas políticas e práticas de gestão com base nas análises dos índices de satisfação.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O problema de pesquisa que norteia esta Nota Prévia é como é a satisfação no trabalho dos empregados da Central de Atendimento do Setor Público de Fortaleza?

A partir da realização da pesquisa de campo podem-se ter mais informações sobre a satisfação no trabalho da empresa a ser pesquisada, possibilitando sugerir melhorias para a promoção de ambientes de trabalho mais propícios para o bem-estar das pessoas e práticas de gestão de pessoas mais saudáveis.

## REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações** – Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CIRIBELLI, Marilda Corrêa. **Como elaborar uma dissertação de Mestrado através da pesquisa científica**. Rio de Janeiro: 7 Letras, 2003.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2 ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

EISNER, M. D.; YAMAGAMI, Cristina. **O jeito Disney de encantar os clientes: do atendimento excepcional ao nunca parar de crescer e acreditar**. São Paulo: Saraiva, 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. - São Paulo: Atlas, 2008.

KNECHTEL, Maria do Rosário. **Metodologia da pesquisa em educação: uma abordagem teórico-prática dialogada**. Curitiba: Intersaberes, 2014.

LIMA, P. M.; FILHO, J. B. S. Na trilha dos lucros: método LUCRO. S - **práticas de gestão para tornar sua empresa mais lucrativa**. Fortaleza. Gráfica LCR, 2014.

MONTANA, P. J. ; CHARNOV, B. H. **Administração** 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

SILVA, E. L., MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000, 118p.

SIQUEIRA, M. M. M. **Medidas do comportamento organizacional: Ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.

SIQUEIRA, M. M. et AL. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.

SPECTOR, Paul. **Psicologia nas organizações**. 4.ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3.ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2000.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2009.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.