



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
UNIDADE ACADÊMICA DE SERRA TALHADA
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

CÍCERO HALEFSOM TENÓRIO TAVARES

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO REALIZADO EM UMA SECRETARIA
MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

SERRA TALHADA - PE
2020

CÍCERO HALEFSOM TENÓRIO TAVARES

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO REALIZADO EM
UMA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Administração da Unidade Acadêmica de Serra Talhada da Universidade Federal Rural de Pernambuco como parte dos requisitos para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Ma. Ana Paula da Silva Farias

SERRA TALHADA - PE

2020

CÍCERO HALEFSOM TENÓRIO TAVARES

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO REALIZADO EM UMA
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso de Bacharelado em Administração da
Unidade Acadêmica de Serra Talhada da
Universidade Federal Rural de Pernambuco
como parte dos requisitos para a obtenção do
título de Bacharel em Administração.

Aprovado em 05/11/2020

BANCA EXAMINADORA

Mestra Ana Paula da Silva Farias – UFRPE/UAST

Prof.(a) Orientador(a)

Mestre Renan Silva Ferreira – UFRPE/UAST

Prof.(a) Examinador 01

Mestre Jailson Santana Carneiro – UFRPE/UAST

Prof.(a) Examinador 02

Serra Talhada

2020

SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO REALIZADO EM UMA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

Cícero Halefsom Tenório Tavares

cicero.halefsom@gmail.com

Universidade Federal Rural de Pernambuco, Unidade Acadêmica de
Serra Talhada, Curso de Bacharelado em Administração

Ana Paula da Silva Farias

ana.sfarias@ufrpe.br

Universidade Federal Rural de Pernambuco, Unidade Acadêmica de
Serra Talhada, Curso de Bacharelado em Administração

RESUMO

A satisfação no trabalho é um assunto pertinente para todas as organizações, sejam elas públicas ou privadas. Isso porque a satisfação tem ligação direta com o desempenho dos colaboradores em suas funções. Esta pesquisa objetiva verificar o grau de satisfação no trabalho dos servidores de uma Secretaria Municipal de Educação, localizada no interior do Pernambuco. Pretende-se fazer a avaliação do grau de contentamento através da Escala de Satisfação no Trabalho (EST), fazendo interpretação e análise dos dados coletados. A metodologia usada foi pautada em um estudo de caso, com abordagem descritiva e possuindo cunho exploratório. Os sujeitos da pesquisa foram, servidores públicos municipais responsáveis pela construção das metodologias de ensino utilizadas nas escolas, desse modo foi aplicado um questionário, utilizando o Google Formulários, a distribuição se deu através do aplicativo *WhatsApp*, para captação de dados. Após a análise constatou-se que os servidores apresentam um nível ótimo nas dimensões que tratam sobre o grau de satisfação dentro da organização frente às tarefas que realizam, amizade entre os colegas e, relacionamento com a chefia. Porém, foi observado índices de satisfação baixos em se tratando dos questionamentos que se referem ao salário. Todavia, em uma análise da média geral dos dados, os servidores se mostram satisfeitos no trabalho. Logo, conclui-se que o tema abordado na pesquisa tem bastante relevância dentro do órgão, observando que eles estão satisfeitos em determinados aspectos, o que gera benefícios para si, para o órgão e para a sociedade, já que desempenham funções com mais satisfação.

Palavras-chave: Satisfação no trabalho. Setor Público. Motivação. Servidores Públicos.

ABSTRACT

Job satisfaction is a relevant issue for all organizations, whether public or private. This is because satisfaction is directly linked to the performance of employees in their functions. This research aims to verify the degree of satisfaction at work of the employees of a Municipal Department of Education, located in the interior of Pernambuco. It is intended to evaluate the degree of contentment through the Work Satisfaction Scale (EST), making interpretation and analysis of the collected data. The methodology used was based on a case study, with descriptive approach and exploratory character. The research subjects were municipal public servants responsible for the construction of teaching methodologies used in schools, so a questionnaire was applied, using Google Forms, distribution took place through the WhatsApp application, to capture data. After the analysis, it was found that the servers present an optimal level in the dimensions that deal with the degree of satisfaction within the organization in relation to the tasks they perform, friendship between colleagues and relationship with the leadership. However, low satisfaction rates were observed when it came to questions regarding salary. However, in an analysis of the overall data average, the servers are satisfied at work. Therefore, it is concluded that the theme addressed in the research has great relevance within the organ, noting that they are satisfied in certain aspects, which generates benefits for themselves, for the agency and for society, since they perform functions with more satisfaction.

Keywords: Job satisfaction. Public Sector. Motivation. Public Servants.

1 INTRODUÇÃO

As organizações, sejam elas privadas ou públicas, têm discutido bastante a satisfação no ambiente de trabalho. Os motivos para esse debate se centram na preocupação que as organizações têm com seus empregados e com a infraestrutura que oferecem para que eles realizem as suas atividades e atinjam os objetivos pretendidos. Aliado a isso, tem-se as questões associadas à saúde, ao bem-estar dos empregados e às mudanças sociais, tecnológicas, culturais, políticas e demográficas, que passaram a contribuir fortemente para esse debate. Isso porque, a satisfação no trabalho está relacionada com a atitude geral de um indivíduo em relação a função que desempenha na organização. Logo, um bom desempenho desse, está associado com a infraestrutura disponibilizada pela organização, com o relacionamento interpessoal desenvolvido com colegas e superiores, com as políticas organizacionais, dentre outros motivos (BRASIL; DELEVATI, 2020; VELOSO, 2020; ROCHA; SILVEIRA, 2020).

Em função dos diversos aspectos que influenciam a satisfação no trabalho, entende-se que esse é um fenômeno complexo, subjetivo e de difícil definição, que varia entre os indivíduos e depende das circunstâncias e do tempo. Sabe-se que isso vai depender de como o empregado enxerga o seu trabalho. A ideia central é que a satisfação permita ou ajude o empregado a preencher valores individuais que estão em conjunção às atividades realizadas (AZEVEDO; MEDEIROS, 2012; LAU; ROOPNARAIN, 2014; MARQUES; BORGES, REIS, 2015). Nesse contexto, Spector (2010) entende que a satisfação no trabalho está atrelada aos sentimentos dos empregados em relação ao que é desempenhado como um todo ou em suas particularidades. Quando há satisfação, de acordo com Wagner e Hollenbeck (2009), há uma percepção de que o trabalho realizado permite a concretização de valores importantes relativos ao próprio trabalho. Além disso ela pode indicar o nível de felicidade que o indivíduo sente em relação ao seu trabalho. E esse estado emocional garante comportamentos que são desejados pela organização, levando o indivíduo a ter níveis de desempenho maiores que aqueles que não estão satisfeitos (SILVA *et al.*, 2018).

Considerando que a satisfação é um fator que precisa ser monitorado, de forma constante pelas organizações, este trabalho tem como objetivo analisar o nível de satisfação no trabalho dos servidores de uma Secretaria de Educação, localizada no interior do Estado de Pernambuco. E pretende responder a seguinte pergunta de pesquisa: qual o nível de satisfação no trabalho dos servidores da Secretaria de Educação de uma Prefeitura localizada no interior pernambucano?

Entende-se que essa pesquisa é relevante porque proporciona para academia um entendimento maior sobre aspectos internos de uma organização pública e para a instituição, as informações coletadas podem servir de base para que a área de recursos humanos atualize ou reveja suas estratégias que estejam relacionadas a satisfação dos seus servidores. Além disso, estudos sobre satisfação no trabalho são relevantes no âmbito organizacional, porque envolvem a percepção do empregado sobre o trabalho que executa, com a identificação de fatores considerados por ele, satisfatórios ou não (HAUFF; RICHTER; TRESSIN, 2015; SILVA *et al.*, 2018; ANDRADE *et al.*, 2017).

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A satisfação no trabalho é um tema que tem sido alvo de investigação de muitos pesquisadores, desde as primeiras décadas do século XX. Os primeiros estudos tratavam a satisfação como um componente da motivação, que levava os empregados a obterem indicadores de comportamentos de trabalho importantes. Logo, a satisfação foi estudada, num primeiro momento, como uma causa de comportamentos no ambiente laboral. Depois esteve associada ao salário e à produtividade e, em outras abordagens com as relações sociais instituídas nas organizações, considerando aspectos influenciadores desse processo. Isso aconteceu, a partir da década de 90, quando a pesquisa nessa área assumiu um pressuposto humanístico e social, com estudiosos interessados em desenvolver o tema no campo das emoções no contexto do trabalho (HORA; RIBAS Jr.; SOUZA, 2018; MARTINS; SANTOS, 2006; SIQUEIRA, 2008).

O que se sabe, a partir dessas investigações, é que a satisfação no trabalho é um tema complexo, que não possui um único conceito, devido a sua subjetividade e a diversidade de fatores que podem influenciá-lo. Entende-se que a dificuldade em conceituar a satisfação no trabalho está baseada em dois fatores principais: no fato de que diferentes pessoas em situações idênticas reagem e valorizam aspectos diferentes; e na ideia de que a satisfação depende das pessoas e do ambiente de trabalho (LIZOTE; VERDINELLI; NASCIMENTO, 2017; MARTINEZ; PARAGUAY, 2003; McSHANE; GLINOW, 2013).

Considerando esses fatores, Andrade (2020) aponta que a satisfação no trabalho é o resultado da relação que o indivíduo tem com o seu trabalho, a partir da percepção sobre o que

esse agrega, o que pode ser obtido em troca de um bom desempenho, se ele proporciona algum tipo de prazer e se a organização disponibiliza boas condições para essa execução.

Essa percepção, segundo Wagner e Hollenbeck (2009), está ligada ao sentimento de agradabilidade transmitido pelo trabalho, que se concentra, especialmente, em três componentes: valores, importância dada aos valores e a percepção. Os valores são as exigências subjetivas presentes na mente humana, que o indivíduo deseja obter consciente ou inconscientemente no trabalho. A importância que esses valores têm vai variar de indivíduo para indivíduo, vai depender de quais valores têm o maior peso, em sua concepção. E a percepção é a interpretação da situação, considerando tais valores e suas importâncias. Tem-se, portanto, que os empregados percebem o ambiente de trabalho com base nos valores que são estabelecidos por eles de forma consciente ou inconsciente e, principalmente, pela importância que cada um desses valores tem nas situações vivenciadas. É isso que vai gerar a satisfação ou a insatisfação com o trabalho e vai variar de pessoa para pessoa.

Complementando essa visão, McShane e Glinow (2013) acreditam que a satisfação no trabalho está relacionada às experiências emocionais que são vivenciadas pelo profissional no âmbito organizacional. Assim, a satisfação pode ser entendida como uma coleção de atitudes a respeito de diferentes aspectos do contexto no qual se desenvolve o trabalho. Esses aspectos podem estar ligados à remuneração, à relação estabelecida com os colegas de trabalho e superiores, à carreira, ao clima organizacional, à autonomia e conteúdo do trabalho, à segurança no trabalho, e à justiça percebida pelo colaborador (TAMAYO, 2000; SILVA *et al.*, 2018).

Fogaça e Coelho Jr. (2015) ressaltam que, em determinado tipo de organização, um bom relacionamento com colegas e superiores é fator determinante para a satisfação no trabalho, desde que haja uma boa interação e um bom relacionamento interpessoal. Para outras, de acordo com Marques, Borges e Reis (2016), a satisfação tem relação direta com as mudanças promovidas, enquanto Paiva *et al.* (2017) acreditam que a satisfação é obtida, em determinadas organizações, com a percepção positiva da remuneração, das recompensas e dos benefícios recebidos.

Ao considerar essas abordagens e perspectivas, tem-se que vão variar os motivos que levam uma organização a ter empregados satisfeitos com o seu trabalho. Por isso, Spector (2003) e Monteiro e Mourão (2017) consideram que a satisfação no trabalho é um fenômeno que deve ser analisado de forma multifacetada, já que as pessoas têm níveis distintos de satisfação em relação aos vários aspectos que são apresentados no ambiente organizacional e que cada organização apresenta um ambiente diferente para seus empregados.

Essa análise da satisfação no trabalho de forma multifacetada está presente nos estudos de Siqueira e Gomide Jr. (2004) e Siqueira (2008). Esses estudos estão inseridos no contexto humanístico e social e consideram a satisfação no trabalho como um vínculo afetivo do empregado com o trabalho. Assim, a satisfação estaria vinculada ao bem-estar do indivíduo e ao envolvimento e comprometimento dele com a organização.

Entendendo que os indivíduos são seres únicos, com personalidades distintas e que o ambiente de trabalho se forma com base nas interações desses indivíduos, é necessário que os gestores das organizações estimulem os empregados a revelarem a forma como contribuem com ela, em termos de resultado e desempenho (GONDIM; SILVA, 2004). De acordo com Brauer *et al.*, 2018, identificar os níveis de satisfação dos empregados é essencial para que se tome decisões promissoras quanto à gestão de pessoas na organização.

Isso porque, segundo Rangel, Ribas Jr. e Souza (2018), os profissionais que se consideram satisfeitos no trabalho tendem a realizar mais entregas para a organização e têm mais vontade para assumir novos compromissos e desafios no ambiente organizacional. Acredita-se que um trabalhador que está satisfeito com o seu trabalho tem uma possibilidade maior de contribuir e influenciar a consolidação dos resultados de uma organização, de ser um cidadão integrado à sociedade e de apresentar índices de bem-estar físico e emocional melhores que aqueles que não estão satisfeitos. E a insatisfação no trabalho, pode ter como consequências para a organização: o absenteísmo e a rotatividade (CORREA; CAMELO; LEAL, 2017; WAGNER; HOLLENBECK, 2006).

Considerando o contexto da administração pública, estudiosos como Azevedo e Medeiros (2012) e Schröder e Rockenbach (2012) têm abordado o tema da satisfação no trabalho e obtiveram como resultados que o relacionamento com os colegas de trabalho e com a chefia têm apresentado maior relevância, em relação aos demais itens. E fatores como salários e promoções têm sido avaliados como motivo de insatisfação pelos servidores.

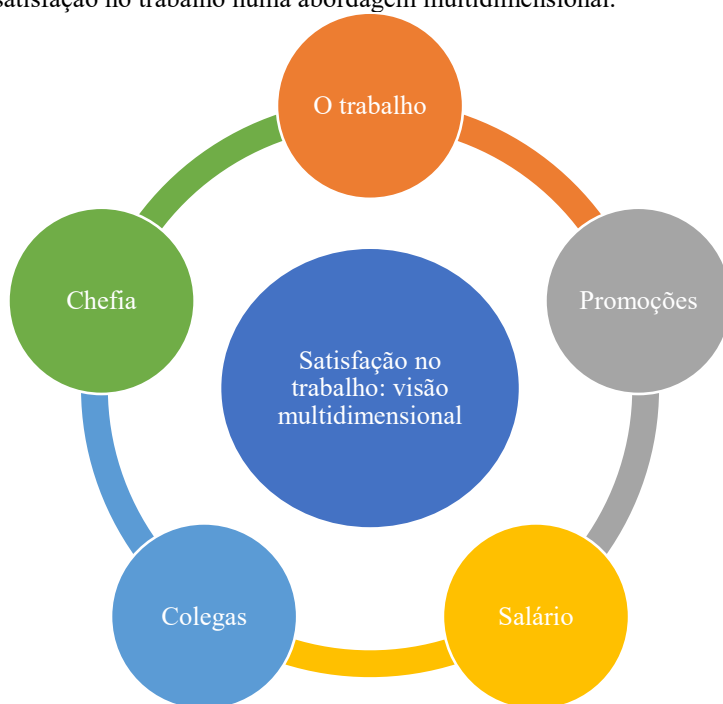
2.2 ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Uma forma de avaliar a satisfação no trabalho é utilizar escalas. No Brasil, existem duas que são bastante utilizadas. Uma delas é o Questionário de Satisfação no Trabalho S20/23 que foi desenvolvido por Meliá e Peiró, em 1989. Essa escala, que possui 23 itens, foi elaborada com a finalidade de avaliar a satisfação no trabalho, considerando diversos contextos e os seguintes aspectos: satisfação com a supervisão, satisfação com o ambiente físico de trabalho, satisfação com os benefícios e as políticas da organização, satisfação intrínseca do trabalho e

satisfação com a participação. A outra ferramenta é a Escala de Satisfação no Trabalho (EST), que nasceu de um estudo brasileiro, desenvolvida por Siqueira (2008), a partir de sua tese e tem duas versões. A completa, com 28 itens e 6 dimensões (satisfação com o salário, satisfação com os colegas de trabalho, satisfação com a chefia, satisfação com as promoções, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com a estabilidade no emprego). E a versão reduzida, com 25 itens e 5 dimensões (satisfação com os colegas, satisfação com o salário, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com as promoções) (RANGEL, RIBAS Jr.; SOUZA, 2018; SILVA; DINIZ; PELLIZZONI, 2020).

A EST foi construída e validada no Brasil, utilizada para avaliar o grau de contentamento do colaborador através da interpretação dos dados (TRALDI; DEMO, 2012). Para Klein e Mascarenhas (2016), em qualquer organização, seja ela pública ou privada, é presente a preocupação com o grau de satisfação dos funcionários. Em função disso, a escolha pela EST se deu devido às suas dimensões possuírem relevância para serem debatidas em uma organização pública, visto que, é necessário compreender o grau de satisfação dos servidores públicos, pois suas ações refletem no bom desenvolvimento organizacional, além de afetar o desempenho de outros que estão interligados. De acordo com Siqueira (2008), a EST é uma medida multidimensional, construída e validada com o objetivo de avaliar o grau de contentamento do trabalhador frente a essas cinco dimensões do seu trabalho (Figura 1).

Figura 1 – Fatores de satisfação no trabalho numa abordagem multidimensional.



Fonte: Adaptado de Siqueira (2008).

As cinco dimensões podem ser explicadas da seguinte forma (SIQUEIRA, 2008):

- Satisfação com os colegas de trabalho, trata da colaboração, amizade, confiança e o relacionamento com os colegas;
- Satisfação com os salários e benefícios, envolve a comparação entre aquilo que se recebe como salário com o trabalho que é executado, com a capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços realizados;
- Satisfação com a chefia, refere-se à organização e capacidade profissional do gestor, com o seu interesse pelo trabalho do subordinado e o entendimento que ocorre entre eles;
- Satisfação com promoções, está relacionada ao número de promoções recebidas, as garantias que são ofertadas na promoção, a maneira como a organização oferece a promoção e o tempo de espera por uma; e,
- Satisfação com a natureza do trabalho, relaciona-se com o interesse que é despertado para realizar aquela atividade.

Segundo Siqueira (2008) a investigação da satisfação no trabalho feita por essa escala, consegue mensurar os retornos oferecidos pela organização em relação ao salário e promoção, à convivência com os colegas e com a chefia, e à realização das atividades, determinando como proporcionam gratificação e/ou prazer ao funcionário.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa, quanto aos seus objetivos, pode ser caracterizada como exploratória e descritiva. Classifica-se como descritiva porque visa coletar e analisar informações relacionadas ao tema de interesse que, nesse caso, é a satisfação no trabalho. Esse tipo de pesquisa busca descrever as características de uma determinada população ou fenômeno, para desse modo, estabelecer relações entre suas variáveis. É também uma pesquisa de cunho exploratório porque está pautada na tentativa de descobrir se determinado fenômeno existe ou não. Explora-se o tema para conhecê-lo, construindo-se assim, a possibilidade de um estudo mais amplo (MATIAS-PEREIRA, 2019; MARKONI; LAKATOS, 2019).

Como procedimento técnico, utilizou-se o estudo de caso, tendo como lócus de pesquisa a secretaria municipal de educação de um município do interior do Estado de Pernambuco. De acordo com Yin (2015), o estudo de caso é uma investigação empírica que averigua um fenômeno contemporâneo em seu contexto de mundo real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto puderem não estão claramente evidenciados.

Após a exploração inicial do tema e definição do lócus de pesquisa, realizou-se a revisão bibliográfica. Por meio dela foi possível selecionar um conjunto de materiais sobre satisfação no trabalho e escolher a Escala de Satisfação no Trabalho para servir de base para o instrumento de pesquisa.

O instrumento de coleta de dados, utilizado nessa pesquisa, foi elaborado, com base na escala EST e, com a adaptação necessária, foi apresentado aos entrevistados com 22 questões, já que se excluiu a dimensão “promoções”, por se tratar de um órgão público em que essa situação não se aplica. Brandão *et al.* (2014) abordam que, quando é estudada a satisfação no trabalho na administração pública, é necessário considerar particularidades ligadas à gestão de pessoas. No instrumento de pesquisa, as cinco primeiras questões eram mais gerais e tinham a intenção de verificar o gênero, a faixa etária, o nível de escolaridade, a renda e o tempo de serviço na organização dos entrevistados e as demais, eram questões específicas, voltadas a satisfação no trabalho e as dimensões contidas na escala: salário, colegas, chefia e natureza do trabalho. As alternativas possuíam como alternativas de resposta: muito insatisfeito, insatisfeito, indiferente, satisfeito e muito satisfeito (SIQUEIRA, 2008).

A coleta dos dados foi realizada de modo *online*, com uso de formulários eletrônicos. A captação dos dados ocorreu na primeira semana do mês de março do ano de 2020, utilizando o Google Formulários, sendo o questionário enviado, através do *WhatsApp*, para que os colaboradores respondessem. Foram obtidas vinte respostas, de um total de 45 questionários enviados para os colaboradores, os quais são responsáveis pela elaboração das metodologias de ensino utilizadas nas escolas, que ocupam cargos efetivos e temporários dentro da secretaria de educação. Após a fase da coleta de dados, realizou-se o tratamento dos dados, em uma planilha eletrônica do *Microsoft Excel*. Os dados foram agrupados nas cinco dimensões da escala EST. Para construção da análise foram calculadas medidas descritivas, como: média, moda, mediana, 1º quartil, 3º quartil e desvio padrão.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A organização que faz parte dessa pesquisa está situada numa cidade do interior do Estado de Pernambuco, que possui cerca de 18.000 mil habitantes (IBGE, 2017). Trata-se da secretaria municipal de educação, um dos órgãos mais importantes da cidade, pois esse contribui para o desenvolvimento das pessoas na sociedade.

Além disso, a secretaria municipal de educação tem se destacado pelo crescimento na taxa de rendimento escolar (ensino fundamental), posto que no ano de 2018 era de 94,5 e no

ano de 2019 a taxa foi de 95,9 (INEP, 2020). Ainda em 2019, o município ficou entre as 3 melhores redes de ensino do Estado, recebendo prêmio por seu destaque, em se tratando dos anos iniciais do ensino fundamental, de acordo com o Índice de Desenvolvimento da Educação de Pernambuco (IDEPE) (SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES, 2019).

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise e discussão dos resultados será dividida em duas partes. A primeira consiste na descrição do perfil dos respondentes, que incluem os fatores de gênero, a faixa etária, o nível de escolaridade, a renda e o tempo de serviço na organização. A segunda parte contempla a análise dos dados colhidos que se referem ao salário, aos colegas, à chefia, às promoções e ao próprio trabalho.

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

Ao tratar os dados constantes nos questionários, foi possível identificar que dos 20 respondentes, 3 estavam com muitas repetições nas respostas, desse modo foram eliminados para não influenciar o resultado. Dos 17 questionários avaliados, identificou-se que 65% dos respondentes eram do gênero feminino e, destas, 27% estavam na faixa etária de até 24 anos, 9% entre 25 e 30 anos, outros 27% entre 31 e 36 anos, enquanto as demais, 36%, tinham mais de 37 anos. Por sua vez, os respondentes de gênero masculino, correspondiam a 35%, nenhum possuía idade até 24 anos. Desse modo, observou-se que nas faixas etárias restantes, 2 sempre possuíam a mesma idade. Em se tratando do tempo que estão no órgão, tem-se que 59% dos respondentes estão há mais de 6 anos trabalhando e, destes, apenas 3 são do gênero masculino. Somente 1 pessoa está no órgão há, aproximadamente, 01 ano. Os demais estão acima de 01 ano e menos de 06 anos.

4.2 PERCEPÇÃO DOS RESPONDENTES QUANTO A SATISFAÇÃO NO TRABALHO DESENVOLVIDO NA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

A análise considerou as seguintes dimensões:

a) Amizade com colegas de trabalho

Pelas médias apresentadas na Tabela 1, é possível verificar que os servidores percebem que existe amizade, um bom relacionamento e colaboração entre os colegas de trabalho. No entanto,

a confiança foi um fator com baixa avaliação, média de 3,71, quando comparada aos demais resultados. Isso pode indicar que, por mais que exista um clima de amizade dentro da organização, a confiança ainda precisa ser trabalhada na relação de trabalho.

TABELA 1- Amizade (AMZ)

TABELA 1 - Amizade (AMZ)					
Item	Enunciado		Média	Desvio padrão	
AMZ01	Espírito de colaboração de meus colegas de trabalho		4,47	0,52	
AMZ04	Tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim		4,41	0,78	
AMZ10	Maneira como me relaciono com meus colegas de trabalho		4,53	0,49	
AMZ12	Quantidade de amigos que tenho no meu trabalho		4,65	0,51	
AMZ17	Confiança nos meus colegas de trabalho		3,71	0,72	
Medidas agregadas de posição e dispersão da variável Amizade					
Média	Mediana	Quartil 1	Quartil 3	Moda	Desvio Padrão
4,35	4,2	4	4,6	4	0,34

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Tem-se que a confiança é uma das bases para a construção social de toda e qualquer relação entre pessoas, grupos ou, mesmo entre organizações. A existência de confiança entre os membros da organização implica em cooperação espontânea e no compartilhamento dos mesmos valores. Já a falta de confiança entre as pessoas, implica na redução da frequência com que essas se comunicam e na diminuição do volume de conhecimento compartilhado (FOCK; KOH, 2006; ZAND, 1972).

De acordo com Novelli, Fischer e Mazzon (2006), a confiança entre membros de uma equipe de trabalho gera segurança nas relações sociais, fornece estabilidade e minimiza a possibilidade de rupturas. Além disso, fortalece a capacidade de ação, aumenta a colaboração e ajuda na mobilização de ações integradas e cooperativas.

b) Salário

Na Tabela 2, é possível observar que, no tocante ao salário, as médias foram relativamente baixas, dando a entender que, em se tratando do quesito salário, este alcançou a menor média de satisfação. Ainda mais, as menores médias verificadas estão nos quesitos “salário x custo de vida” e “quantia que recebo ao final do mês”, na qual a média aferida é de 2,94, em ambas.

TABELA 2- Salário (SAL)

TABELA 2- Salário (SAL)					
Item	Enunciado			Média	Desvio padrão
SAL03	Salário X Quantidade de trabalho			3,24	0,83
SAL06	Salário X Minha capacidade profissional			3,47	0,80
SAL08	Salário X Custo de vida			2,94	0,83
SAL11	Quantia que recebo ao final do mês			2,94	1,03
Medidas agregadas de posição e dispersão da variável Salário					
Média	Mediana	Quartil 1	Quartil 3	Moda	Desvio Padrão
3.12	3.13	2.88	3.38	3.38	0.39

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

A satisfação com a recompensa é um fator complexo, pois permeia situações em que o indivíduo analisa quanto recebe e quanto acha que deveria receber e se é suficiente para atender às suas necessidades básicas. Além disso, dever ser percebida como justa e considerar as necessidades específicas de cada um (BOWDITCH; BUONO, 1992).

Para Schermerhorn, Hunt e Osborn (1999), são as recompensas financeiras que comandam a satisfação ou a insatisfação com o trabalho e que influenciam no desempenho do profissional na organização. A ideia central, é que as recompensas sejam bem gerenciadas na organização, para que sejam garantidos altos níveis de desempenho e de satisfação no trabalho.

c) Chefia

Com relação à chefia, observou-se que as médias apresentam um certo equilíbrio e que isso pode se configurar num quadro de bom relacionamento entre subordinados e supervisores, de respeito mútuo e de reconhecimento da qualificação, organização e capacidade profissional da chefia (Tabela 3).

TABELA 3- Chefia (CHEF)

TABELA 3- Chefia (CHEF)					
Item	Enunciado		Média	Desvio padrão	
CHEF02	Como o chefe organiza o trabalho no meu setor		4,12	0,49	
CHEF07	Interesse do meu chefe por meu trabalho		4,24	0,66	
CHEF14	Entendimento entre mim e meu chefe		4,41	0,51	
CHEF15	Maneira como meu chefe me trata		4,18	0,64	
CHEF18	Capacidade profissional do meu chefe		4,24	0,83	
Medidas agregadas de posição e dispersão da variável Chefia					
Média	Mediana	Quartil 1	Quartil 3	Moda	Desvio Padrão
4,24	4,2	3,8	4,6	3,8	0,39

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

A percepção positiva quanto a chefia pode favorecer a instituição. De acordo com Davis e Newstrom (2004), os empregados se sentem mais à vontade com supervisores que os considerem, que demonstrem interesse por seus sentimentos e que forneçam espaços para que participem do processo de tomada de decisão.

Neves (2013) acredita que as organizações precisam preparar suas lideranças para atuarem como agentes motivadores de seus colaboradores, já que os resultados são atrelados a ação conjunta dos chefes e subordinados.

d) Tarefa

A última dimensão avaliada foi àquela relacionada à tarefa executada pelos servidores. Na Tabela 4, é possível verificar que os servidores entrevistados possuem tarefas variadas e que elas têm interesse em executá-las. Sendo assim, é possível observar que as tarefas atribuídas aos colaboradores podem ser consideradas satisfatórias.

TABELA 4- Tarefa (TAR)

Item	Enunciado	Média	Desvio padrão
TAR05	Grau de interesse que minhas tarefas me despertam	4,29	0,77
TAR09	Oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço	4,12	0,60
TAR13	Preocupações exigidas pelo meu trabalho	3,41	1,0
TAR16	Variedade das tarefas que realizo	4,18	0,73

Medidas agregadas de posição e dispersão da variável Tarefa

Média	Mediana	Quartil 1	Quartil 3	Moda	Desvio Padrão
4,0	4,0	3,75	4,25	4,0	0,45

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Entende-se que a natureza do trabalho deve proporcionar aos servidores a utilização de suas habilidades e conhecimentos. Os trabalhos que garantem satisfação tendem a prezar pela autonomia, ter significado e criar uma identidade com quem executa (FERNANDES, 1996; RODRIGUES, 1994).

5. CONCLUSÃO

Essa pesquisa teve como objetivo avaliar o grau de satisfação dos servidores locados na secretaria municipal de educação de uma cidade do interior pernambucano. Desse modo, houve

a adaptação de uma escala já existente e validada, a Escala de Satisfação no Trabalho (EST), fazendo a adequação para organização estudada. Utilizando métodos quantitativos para a aferição dos resultados, como média, moda, desvio padrão, foi possível a constatação e levantamento de algumas hipóteses para o tema abordado com os colaboradores.

Sendo assim, constatou-se que há um elevado nível de satisfação com as amizades no trabalho, gerando uma boa relação informal entre eles, que tende a gerar motivação e integração das pessoas da organização, além de também haver uma boa relação com o seu superior, gerando assim de forma completa uma boa relação de trabalho e fazendo com que haja grande confiança nas pessoas e suas capacidades, o que dá satisfação aos envolvidos.

Foi possível observar também que, das dimensões avaliadas, apenas o quesito que tratava sobre o salário teve o menor índice de satisfação, nessa análise foi possível constatar que os colaboradores estão insatisfeitos com o valor recebido em relação à quantidade trabalhada, entendendo-se que estão com excesso de atribuições, ou quantidade de efetivo reduzida, que, de uma forma geral, a média alcançou o menor nível em todas as relações salariais: capacidade profissional, custo de vida, quantidade de trabalho e valor efetivo ao final do mês. Mas esse problema, por se tratar de um órgão público, não é gerado pelos seus gerentes ou chefes, é uma determinação da Administração Pública.

Portanto, entende-se que a organização possui servidores satisfeitos no trabalho o que traz benefícios para a sociedade, pois, através de bons resultados, melhora-se o empenho na realização de suas atribuições e assim gera benefícios finais para os produtos ou serviços ofertados.

O estudo em questão teve apenas uma base amostral, que foram os servidores responsáveis pela construção das metodologias de ensino utilizada nas escolas, o que se torna uma limitação, posto que dos 45 servidores que atuam nessa parte, apenas 20 se dispuseram a responder. Como sugestão de trabalhos futuros, visto que a satisfação no trabalho é um tema relevante para as organizações, principalmente em se tratando do setor público, a intenção é estender para toda a secretaria de educação do município, bem como aplicá-la em outros órgãos do município para abarcar um universo maior de servidores, de modo que se possa fazer análises mais descritivas para buscar entender de forma mais explicativa quais os aspectos que mais dão satisfação aos colaboradores do setor público e quais tem maior impacto em relação à insatisfação, de modo que se possa elucidar a importância desse preceito dentro das organizações.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, D. C. T. Engajamento no trabalho no serviço público: um modelo multicultural. **Revista de Administração Contemporânea**, Maringá, v. 24, n. 1, p. 49-76. 2020.
- ANDRADE, T. *et al.* Organizational citizenship behaviors: a glimpse in the light of values and job satisfaction. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 19, n. 64, p. 236-262, 2017.
- AZEVEDO, A. J. D.; MEDEIROS, M. P. M. Satisfação no trabalho: um estudo de caso na Procuradoria-Geral de Justiça do Rio Grande do Norte. **Revista Eletrônica Machado Sobrinho**. Juiz de Fora, v. 1, p. 1-18. 2012.
- BOWDITCH, J. L.; BUONO, A. F. **Elementos de comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira, 1992.
- BRANDAO, I. de F. *et al.* Satisfação no serviço público: um estudo na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego no Ceará. **REAd. Rev. eletrôn. adm. (Porto Alegre)**, Porto Alegre, v. 20, n. 1, p. 90-113, abr. 2014.
- BRASIL, C. R. B.; DELEVATI, G. A. Qualidade no serviço prestado x satisfação no trabalho: uma pesquisa com servidores de uma Secretaria Municipal de Saúde da região Centro Oeste do RS. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v. 6, n. 10, p. 74373-74386, oct. 2020.
- BRASIL. Secretaria de Educação e Esportes. **Prêmio IDEPE**: para os melhores desempenhos no Índice de Desenvolvimento da Educação de Pernambuco, 2019. Disponível em: <http://www.educacao.pe.gov.br/portal/?pag=1&cat=37&art=5041>. Acesso em: 14 out. 2020.
- BRAUER, M.; GRADIM, M. N.; SILVA, N. G.; BRAUN, F. Satisfação no trabalho: uma análise dos servidores técnicos administrativos da faculdade de administração e finanças da UERJ. **Revista Vianna Sapiens**, v. 9, n. 1, p. 22, 10 ago. 2018.
- CORREA, R.; CAMELO, S. H. H.; LEAL, L. A. Satisfação no trabalho dos bancários e seus fatores determinantes: uma revisão integrativa. **E&G Economia e Gestão**, v. 17, n. 47. 2017.
- DAVIS, K.; NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho**: uma abordagem psicológica. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.
- FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- FOCK, S. T., KOH, H. C. Conceptualization of trust and commitment: understanding the relationships between trust and commitment and the willingness to try Internet Banking Services. **International Journal of Business and Information**, n. 2, p. 194-208. 2006.
- FOGACA, N.; COELHO JUNIOR, F. A. A hipótese "trabalhador feliz, produtivo": o que pensam os servidores públicos federais. **Cad. EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 4, p. 759-775, dez. 2015.

- GONDIM, S. M. G.; SILVA, N. Motivação no trabalho. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- HAUFF, S.; RICHTER, N. F.; TRESSIN, T. Situational job characteristics and job satisfaction: the moderating role of national culture. **International Business Review**, v. 24, n. 4, p. 710-723. 2015.
- HORA, G. P. R.; RIBAS JÚNIOR, R.; SOUZA, M. A. Estado da arte das medidas em satisfação no trabalho: uma revisão sistemática. **Trends in Psychology**, v. 26, n. 2, p. 971-986. 2018.
- IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo Demográfico**. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pe/carnaiba/panorama>. Acesso em: 14 out. 2020.
- INEP. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Indicadores Educacionais**. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/indicadores-educacionais>. Acesso em: 14 out. 2020.
- KLEIN, F. A.; MASCARENHAS, A. O. Motivação, satisfação profissional e evasão no serviço público: o caso da carreira de especialistas em Políticas Públicas e Gestão Governamental. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v. 50, n. 1, p. 17-39, fev. 2016.
- LAU, C. M.; ROOPNARAIN, K. The effects of nonfinancial and financial measures on employee motivation to participate in target setting. **The British Accounting Review**, v. 46, n. 3, p. 228-247, 2014.
- LIZOTE, S. A.; VERDINELLI, M. A.; NASCIMENTO, S. do. Relação do comprometimento organizacional e da satisfação no trabalho de funcionários públicos municipais. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v. 51, n. 6, p. 947-967, dez. 2017.
- MARCONI, M. de A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. - São Paulo: Atlas, 2019.
- MARQUES, A. L.; BORGES, R.; REIS, I. C. Mudança organizacional e satisfação no trabalho: um estudo com servidores públicos do estado de Minas Gerais. **Revista de Administração Pública-RAP**, v. 50, n. 1, p. 41-58. 2016.
- MARTINEZ, M. C.; PARAGUAY, A. I. B. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v. 6, p. 79-99. 2003.
- MARTINS, M. C. F.; SANTOS, G. E. Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho. **PsicoUSF**, v. 11, n. 2, p. 195-205. 2006.
- MATIAS-PEREIRA, J. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

McSHANE, S. L.; GLINOW, M. A. V. **Comportamento organizacional**. Porto Alegre: AMGH, 2013.

MELIÁ, J. L.; PEIRÓ, J. M. La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el Cuestionario de Satisfacción S20/23. **Psicologemas**, 3 (5), 59-74, 1989.

MONTEIRO, A. C. F.; MOURÃO, L. Desenvolvimento profissional: A produção científica nacional e estrangeira. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 17, n. 1, p. 39-45. 2017.

NEVES, M. J. **Satisfação no trabalho**: um estudo em uma empresa de materiais de construção do DF. 2013. Monografia (Administração de Empresas) – Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2013.

NOVELLI, J. G. N.; FISCHER, R. M.; MAZZON, J. A. Fatores de confiança interpessoal no ambiente de trabalho. **R. Adm.**, São Paulo, v. 41, n. 4, p. 442-452, out./nov./dez. 2006. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/2234/223417480008.pdf>. Acesso em 10 out. 2020.

PAIVA, L. E. B.; LIMA, T. C. B.; OLIVEIRA, T. S.; PITOMBEIRA, S. S. R. Percepção da influência das políticas e práticas de recursos humanos na satisfação com o trabalho. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 11, n. 1, p. 55-69. 2017.

RANGEL, G. P., RIBAS JUNIOR, R.; SOUZA, M. A. Estado da Arte das Medidas em Satisfação no Trabalho: Uma Revisão Sistemática. **Trends Psychology**, Ribeirão Preto, v. 26, n. 2, p.971-986. 2018.

ROCHA, A. C.; SILVEIRA, B. C. Satisfação no trabalho e saúde organizacional: o caso de uma organização industrial. **Gestão e Desenvolvimento em Revista**, v. 6, n. 1, p. 28-45, jan./jun. 2020.

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

SCHERMERHORN, J. R.; HUNT, J. G.; OSBORN, R. N. **Fundamentos de comportamento organizacional**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 1999.

SCHRÖDER, L. P.; ROCKENBACH, C. A. **A satisfação do servidor público no trabalho e o reflexo desse resultado na organização**. Rio Grande do Sul: Departamento de Ciências Administrativas, Contábeis, Econômicas e da Comunicação/UNIJUÍ, 2012.

SILVA, D. S.; DINIZ, I. S. F. N.; PELLIZZONI, L. N. Satisfação no trabalho em uma empresa pública: uma análise explicativa com funcionários do transporte público. **Revista Livre de Sustentabilidade e Empreendedorismo**, v. 5, n. 4, p. 173-197, jul./ago. 2020.

SILVA, L. P. da, *et al.* Comprometimento no trabalho e sua relação com a cultura organizacional mediada pela satisfação. **Rev. bras. gest. neg.** São Paulo, v. 20, n. 3, p. 401-420, set. 2018.

SIQUEIRA, M. M. M. Satisfação no trabalho. In: SIQUEIRA, M.M.M (Org.). **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.

SIQUEIRA, M. M. M; GOMIDE JR, S. Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**, v. 2, p. 317-348. 2004.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas organizações**. São Paulo: Saraiva, 2003.

TAMAYO, A. Prioridades axiológicas e satisfação no trabalho. **Revista de Administração da Universidade de São Paulo**, v. 35, n. 2, p. 37-47. 2000.

TRALDI, M. T. F.; DEMO, G. Comprometimento, bem-estar e satisfação dos professores de administração de uma universidade federal. **REAd. Rev. eletrôn. adm.** (Porto Alegre), Porto Alegre, v. 18, n. 2, p. 290-316, ago. 2012.

VELOSO, M. D. S. **A amizade no trabalho e seu impacto na satisfação: um estudo exploratório com profissionais de saúde**. 88 f. 2020. Dissertação (Mestrado Gestão de Unidades de Saúde) – Universidade do Minho, Escola de Economia e Gestão, Minho, 2020. Disponível em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/67131>. Acesso em: 18 out. 2020.

WAGNER, J. A; HOLLENBECK, J. R. **Comportamento organizacional: criando vantagem competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2009.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

ZAND, D. E. Trust and managerial problem solving. **Administrative Science Quarterly**, v. 17, n. 2, p. 229-239. 1972.

ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.