

**Evento:** XXII Jornada de Pesquisa

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO NA COOPERATIVA DE GERAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA DAS MISSÕES - CERMISSÕES DE CAIBATÉ/RS<sup>1</sup>**

**SATISFACTION AT WORK: CASE STUDY ON COOPERATIVE GENERATION AND DISTRIBUTION OF MISSIONS - CERMISSÕES OF CAIBATÉ/RS**

**Alessandro Colling Ely<sup>2</sup>, Amaurí Luís Lampert<sup>3</sup>, Vanessa Hasper Dessbesell<sup>4</sup>, Adriane Fabricio<sup>5</sup>**

<sup>1</sup> Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUI

<sup>2</sup> Egresso do Curso de Bacharelado em Administração da Unijuí.

<sup>3</sup> Professor Mestre do curso de Administração da UNIJUI, amauri@unijui.edu.br

<sup>4</sup> Aluna do curso de Mestrado em Desenvolvimento Regional (UNIJUI), bolsista Prosup/CAPES, vanessahasper@hotmail.com

<sup>5</sup> Professora do curso de Administração da UNIJUI e Doutoranda do PPGA/UFSM, adrianefabricio@unijui.edu.br

**Resumo**

O objetivo deste artigo é identificar quais são os índices de satisfação no trabalho apresentados pelos colaboradores da Cooperativa de Geração e Distribuição de Energia das Missões-CERMISSÕES, sob os aspectos de satisfação com os colegas de trabalho, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções. Trata-se de uma pesquisa descritiva tipo *survey*, com abordagem quantitativo e qualitativo, tendo por base uma amostra aleatória por conveniência com 60 colaboradores do centro administrativo da CERMISSÕES, representando cerca de 30% do quadro funcional da organização. Para realizar as análises e interpretação dos dados quantitativos foi utilizada o instrumento de pesquisa Escala de Satisfação no Trabalho (EST), adaptado do modelo de Siqueira (2008). Os resultados obtidos revelaram que os respondentes da pesquisa estão satisfeitos em todas as dimensões da satisfação no trabalho. No entanto, conforme a análise realizada, alguns itens obtiveram resultados de satisfação abaixo da média geral da respectiva dimensão.

**Palavras-chave:** Gestão de Pessoas. Comportamento Organizacional. Satisfação no Trabalho.

**Abstract**

The objective of this article is to identify the satisfaction indexes presented by the collaborators of the Cooperative of Energy Generation and Distribution of the Missions - CERMISSÕES, under aspects of satisfaction with co-workers, salary, management, nature of work and promotions. It is a survey descriptive survey, with a quantitative and qualitative approach, based on a random sample for convenience with 60 employees of the CERMISSÕES administrative center,

**Evento:** XXII Jornada de Pesquisa

representing about 30% of the organization's staff. In order to perform the analysis and interpretation of the quantitative data, the research instrument Scale of Work Satisfaction (EST) was used, adapted from the Siqueira model (2008). The results obtained revealed that respondents are satisfied in all dimensions of job satisfaction. However, according to the analysis performed, some items obtained satisfaction results below the general average of the respective dimension.

**Keywords:** People management. Organizational behavior. Job Satisfaction.

## 1 INTRODUÇÃO

A motivação é um fator de suma importância para todos os seres humanos, tanto na vida pessoal quanto no ambiente de trabalho. Com o passar dos anos, esse fator começou a ser o foco de vários estudos e pesquisas em todas as partes do mundo, pois descobriu tratar-se de uma situação que pode representar o sucesso ou o fracasso das organizações.

A forte concorrência que existe atualmente entre empresas faz com que os gestores estejam preparados para os vários desafios que os esperam, como por exemplo, o surgimento constante de novas tecnologias envolvendo novas formas de trabalho, os altos e baixos da economia, e, principalmente, as variáveis que compõem os estudos sobre o Comportamento Organizacional.

O estudo teve como finalidade identificar quais são os índices de satisfação no trabalho apresentados pelos colaboradores da Cooperativa de Geração e Distribuição de Energia das Missões- CERMISSÕES, sob os aspectos de satisfação com os colegas de trabalho, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções.

O estudo é relevante, visto que, saber administrar pessoas pode representar a grande chave para o sucesso de uma empresa, pois cada pessoa é única com seu perfil, cultura e valores. Portanto, é necessário um estudo comportamental a fim de identificar o perfil profissional e pessoal de cada pessoa, com o intuito de motivar todos os colaboradores, podendo ser este o diferencial competitivo de uma organização.

Os resultados do estudo são apresentados em quatro partes além desta introdução. No referencial teórico é apresentado sobre satisfação no trabalho. Na segunda parte são apresentados os procedimentos metodológicos do estudo empírico. Nas terceiras e quarta partes constam os dados empíricos e as análises, bem como as conclusões.

## 2 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

O termo satisfação no trabalho, na visão de Robbins (2005, p. 67) “se refere à atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que realiza”. O autor destaca ainda que o trabalho envolve muitas coisas além das atividades óbvias do dia a dia, podendo citar a convivência com colegas e superiores, adaptação às políticas organizacionais, alcance de padrões de desempenho e aceitação de condições de trabalho geralmente abaixo do ideal.

**Evento:** XXII Jornada de Pesquisa

A atitude de uma pessoa está diretamente ligada ao seu grau de satisfação no trabalho. A partir disso, Robbins (2005, p. 61) explica que “uma pessoa que tem um alto nível de satisfação com seu trabalho apresenta atitudes positivas em relação a ele, enquanto uma pessoa insatisfeita apresenta atitudes negativas”. O autor também cita que a satisfação dos funcionários impacta diretamente na satisfação dos clientes, visto que funcionários satisfeitos parecem mais propensos a falar bem da organização, a ajudar os colegas e a ultrapassar as expectativas em relação ao seu trabalho.

Os estudos sobre a satisfação no trabalho podem produzir resultados positivos, negativos e neutros. Davis e Newstrom (1992, p. 130) alertam que se esses estudos forem devidamente planejados e gerenciados, acarretarão uma série de vantagens importantes, como a satisfação global no trabalho, comunicação, melhora nas atitudes, identificação das necessidades de treinamento, vantagens para os sindicatos e uma maior eficácia no planejamento e implementação de mudanças.

No entendimento de Wagner III e Hollenbeck (1999, p. 129), manter a satisfação de um colaborador não é uma tarefa fácil, é um trabalho que precisa ser desenvolvido junto a cada pessoa, e um esforço contínuo e diário pela parte da gerência. Ao longo dos anos os funcionários vêm mudando suas atitudes, pois antigamente era comum ficar por décadas trabalhando na mesma empresa, atualmente permanecem em média no máximo cinco anos.

Para Spector (2002, p. 221) “a satisfação no trabalho é uma variável de atitude que reflete como uma pessoa se sente com relação ao trabalho de forma geral e em seus vários aspectos. Significa o quanto as pessoas gostam de seu trabalho”. Para o autor, existem dois enfoques para o estudo da satisfação no trabalho. O enfoque global, que trata da satisfação como um sentimento único e geral em relação ao trabalho, e o enfoque de facetas, que abrange os diferentes aspectos do trabalho, como salários, supervisores, colegas, condições de trabalho e a natureza do trabalho em si.

No entendimento de Siqueira (2008, p. 259) a satisfação no trabalho abrange cinco dimensões: satisfação com os colegas, chefia, salário, natureza do trabalho e promoções.

Satisfação no trabalho representa a totalização do quanto o indivíduo que trabalha vivencia experiências prazerosas no contexto das organizações. Assim todas as cinco dimensões de satisfação no trabalho compreende um foco, uma fonte ou origem de tais experiências prazerosas. Identificar os níveis de satisfação significa avaliar o quanto os retornos oferecidos pela organização na forma de salários e promoções, a convivência com os colegas e com a chefia, e a realização das atividades propiciam aos profissionais sentimentos gratificantes. (SIQUEIRA, 2008, p. 267).

Na visão dos autores, para que uma organização tenha os seus funcionários satisfeitos, tornam-se necessárias certas observações em pelo menos cinco situações: na relação com os colegas de trabalho, no sistema de remuneração, nas relações deste com a chefia, na própria tarefa em si e

**Evento:** XXII Jornada de Pesquisa

também no modo como realiza as promoções de seu pessoal.

### 3 MÉTODO DE PESQUISA

Visando responder ao objetivo deste estudo, empreendeu-se um estudo de cunho quantitativo e qualitativo, descritivo, do tipo *survey*, tendo por base uma amostra aleatória por conveniência com 60 colaboradores do centro administrativo da Cooperativa de Geração e Distribuição de Energia das Missões - CERMISSÕES, representando cerca de 30% do quadro funcional da organização.

Para realizar as análises e interpretação dos dados quantitativos foi utilizada a EST -Escala de Satisfação no Trabalho, adaptado do modelo de Siqueira (2008). Pelo fato da EST ser uma medida multidimensional com cinco dimensões, abrangendo satisfação com colegas, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções, foram computados cinco escores médios. O cálculo de cada escore médio foi obtido somando-se os valores assinalados pelos respondentes em cada um dos itens que integra cada dimensão e, a seguir, dividiu-se este valor pelo número de itens da dimensão. Sobre as respostas dos sujeitos, foram obtidas por meio de uma escala de 7 pontos, onde 1 = totalmente insatisfeito; 2 = muito insatisfeito; 3 = insatisfeito; 4 = indiferente; 5 = satisfeito; 6 = muito satisfeito; 7 = totalmente satisfeito. Assim, para a forma completa da EST a soma foi sempre dividida por cinco, onde o resultado ficou entre 1 e 7.

A interpretação dos resultados considerou que quanto maior o valor do escore médio, maior o grau de contentamento ou satisfação do empregado com aquela dimensão de seu trabalho. Assim, valores entre 5 e 7 tendem a indicar satisfação. Por outro lado, valores entre 1 e 3,9 tendem a sinalizar insatisfação, enquanto valores entre 4 e 4,9 informam um estado de indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito.

### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

#### 4.1 Perfil da amostra

O perfil da amostra corresponde, em sua maioria, ao gênero masculino (65%), faixa etária de 31 a 40 anos (40%), estado civil casados (55%), grau de escolaridade predomina o ensino médio (31%), tempo de serviço na cooperativa de 3 a 10 anos (43%) e tempo de serviço no cargo de 3 a 10 anos (46%).

**Evento:** XXII Jornada de Pesquisa

Tabela 1 - Caracterização geral do perfil da amostra

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual (%)
<b>Gênero</b>	Feminino	39	35%
	Masculino	21	65%
<b>Faixa etária</b>	20 a 30 anos	19	31%
	31 a 40 anos	24	40%
	Mais de 40 anos	17	29%
<b>Estado civil</b>	Casado	33	55%
	Solteiro	27	45%
<b>Grau de Escolaridade</b>	Ens. Fundamental	15	25%
	Ens. Médio	19	31%
	Superior incompleto	4	8%
	Superior completo	16	26%
	Pós graduação	6	10%
<b>Tempo de serviço na Cooperativa</b>	Até 2 anos	5	8%
	3 a 10 anos	26	43%
	11 a 20 anos	15	25%
	Mais de 20 anos	14	24%
<b>Tempo de serviço no cargo</b>	Até 2 anos	23	39%
	3 a 10 anos	28	46%
	11 a 20 anos	5	9%
	Mais de 20 anos	4	6%

Fonte: Autores, 2017.

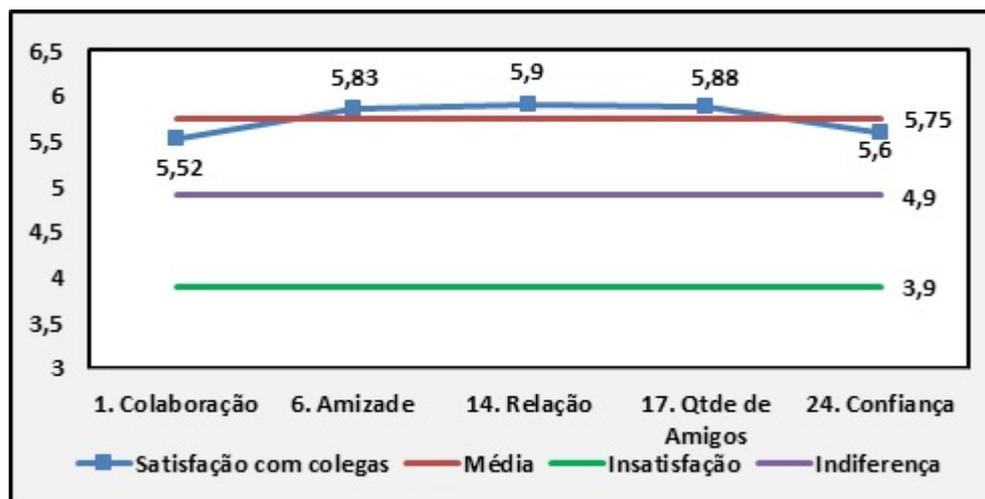
#### 4.1 Análise da Escala de Satisfação no Trabalho por Dimensão

Neste capítulo apresentar-se-á a análise dos resultados obtidos por meio do questionário EST. No questionário, cada dimensão da satisfação no trabalho foi composta por cinco questões, totalizando 25 questões aplicadas, as quais foram dispostas aleatoriamente. A análise detalhada utilizou como referência a média geral de cada dimensão, observando-se a variação de cada uma das cinco questões em torno desta média.

O gráfico 1 apresenta a satisfação com os colegas de trabalho, onde a média da dimensão resultou em 5,75, apontando satisfação dos funcionários.

**Evento:** XXII Jornada de Pesquisa

Gráfico 1 - Satisfação com colegas de trabalho



Fonte: Autores, 2017.

Apesar de todas as cinco questões que abrangem esta dimensão apresentarem resultados de satisfação, ou seja, acima de 4,9, pode-se fazer outra análise observando a média geral da dimensão. Enquanto as questões “6”, “14” e “17” apresentaram resultados acima da média, as questões “1” e “24” resultaram em valores abaixo da média.

A questão “1”, a qual questiona a satisfação com o espírito de colaboração dos colegas, apresentou resultado de 5,52, ficando abaixo da média da dimensão. Esse menor índice de satisfação se deve, principalmente, ao fato de que muitos respondentes trabalham isoladamente em seus postos de trabalho, alguns com sua sala própria. Portanto, existe pouca interação com os demais colegas de empresa.

A satisfação com o tipo de amizade demonstrado pelos colegas foi abordada na questão “6”, e apresentou um resultado de 5,83, acima da média da dimensão. Esse resultado se dá pelo fato de a maioria dos respondentes possuir um longo tempo de empresa, entre 3 e 10 anos, fortalecendo os laços de amizade entre os colegas de trabalho.

O resultado da questão “14” também ficou acima da média, questão esta que aborda a satisfação com a relação entre os colegas de trabalho, e apresentou um resultado de 5,9. Esse índice demonstra que existe uma boa relação entre os funcionários da CERMISSÕES, os quais trabalham em harmonia, em um ambiente com poucos conflitos e distorções.

A questão de número “17”, a exemplo das duas anteriores, apresentou resultado acima da média, obtendo o valor de 5,88. Nessa abordagem foi questionada a satisfação com a quantidade de amigos entre os colegas de trabalho. Esse índice, indicando satisfação, se deve ao fato de que

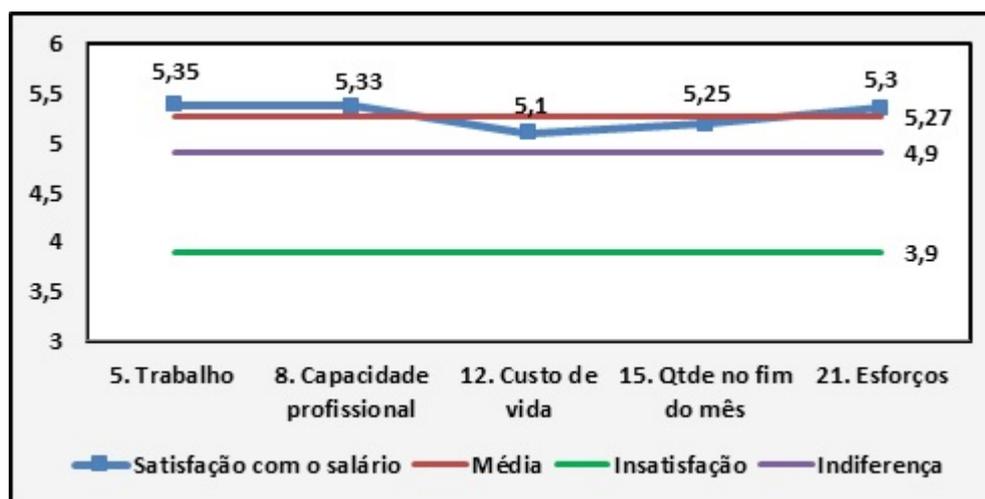
**Evento:** XXII Jornada de Pesquisa

muitos colegas de trabalho são também amigos fora da organização, existindo uma intensa relação de afinidade fora do ambiente de trabalho.

A satisfação com a confiança nos colegas de trabalho foi exposta na questão “24”, e apresentou um resultado de 5,6, abaixo da média da dimensão. Uma justificativa para esse índice se dá pelo fato de que a maioria dos respondentes da pesquisa possui um cargo único, ocupado por somente uma ou duas pessoas. Essa situação expõe uma menor confiança em um colega de outro setor que por ventura vier a substituir ou ajudar em determinada situação.

O gráfico 2 apresenta os resultados da pesquisa em relação à satisfação com o salário, onde a média da dimensão, ficou acima de 4,9, resultando em 5,27, apontando satisfação dos funcionários.

Gráfico 2 - Satisfação com o salário



Fonte: Autores, 2017.

Observando o gráfico 2 percebe-se que todas as cinco questões que compreendem esta dimensão apresentaram resultados de satisfação. Porém, pode-se fazer outra análise observando a média geral da dimensão. Enquanto as questões “5”, “8” e “21” apresentaram resultados acima da média, as questões “12” e “15” resultaram em valores abaixo da média geral de satisfação com o salário.

A questão de número “5” examinou a satisfação do salário em relação ao quanto se trabalha, e apresentou um resultado de 5,35, ficando acima da média geral desta dimensão. Esse índice de satisfação se deve ao Programa de Participação nos Resultados adotado pela Cooperativa, o qual fornece uma remuneração extra para seus colaboradores. Outra justificativa se dá pelo fato de que a CERMISSÕES fornece uma série de benefícios, como auxílio médico, odontológico, vale alimentação, auxílio educação, dentre outros.

**Evento:** XXII Jornada de Pesquisa

A satisfação com o salário em relação à capacidade profissional foi abordada na questão “8”, a qual teve um resultado de 5,33, ficando acima da média geral desta dimensão. Uma justificativa para esse índice diz respeito ao fato de que a CERMISSÕES possui seu piso salarial regulado pelo sindicato da categoria (SITRACOOPER), obedecendo sempre as normas da CLT, no que diz respeito aos contratos de trabalho. Nesse sentido, todos os cargos tem seus níveis salariais fiscalizados, tendo isso como garantia.

A satisfação com o salário em relação ao custo de vida foi abordada na questão “12”, a qual apresentou um resultado de 5,1, ficando abaixo da média geral da dimensão. Uma explicação para esse menor índice se dá pelo atual contexto econômico nacional, permeado por indicadores inflacionários, principalmente nos itens essenciais, como os da cesta básica.

Também é preciso salientar os constantes reajustes em outros itens, como água, energia elétrica, transportes e taxas de saneamento, sem contar o alto volume de impostos que consome grande parte da renda do trabalhador brasileiro. Juntamente com a desvalorização da moeda nacional, estes fatores ocasionam a diminuição do poder de compra do consumidor, consequentemente aumentando o custo de vida.

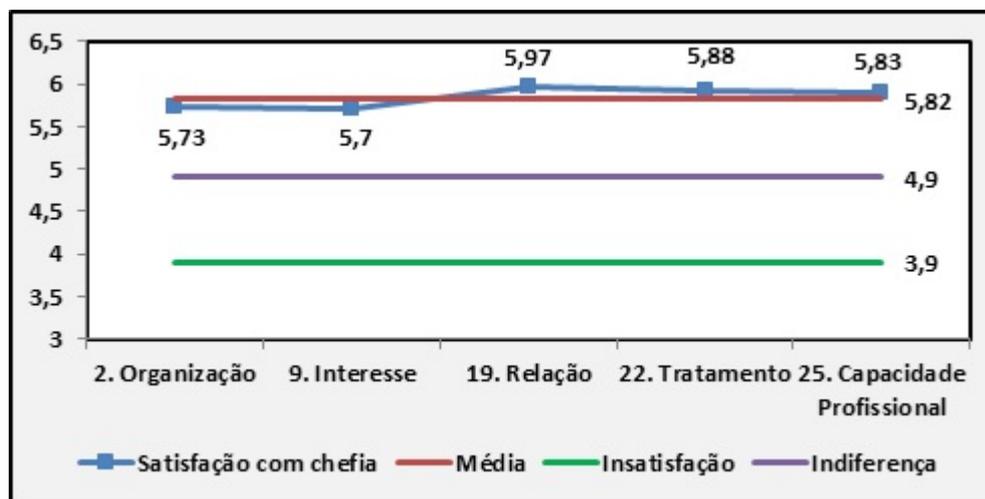
A questão número “15” questionou a satisfação em relação à quantidade de dinheiro recebido no final do mês, apresentando um resultado de 5,25, abaixo da média geral da dimensão. Um fator que retrata essa menor satisfação diz respeito à equidade dos salários, onde alguns funcionários que executam as mesmas atividades recebem remunerações diferentes. A organização remunera seus funcionários com base no seu desempenho, o que causa as diferenças salariais. Por esse motivo funcionários que ganham menos e executam os mesmos cargos se tornam menos satisfeitos.

A satisfação com o salário comparado aos esforços no trabalho foi abordada na questão “21”, obtendo um resultado de 5,3, acima da média geral da dimensão. Esse índice de satisfação se deve, assim como na questão “15”, ao fato de que a CERMISSÕES remunera os seus funcionários conforme o desempenho de cada um, observando os seus esforços e se estes estão alcançando os resultados esperados. Nesse sentido, os colaboradores que se esforçam ganham uma remuneração maior do que os que se esforçam menos.

O gráfico 3 apresenta os resultados da pesquisa em relação à satisfação com a chefia, onde a média da dimensão ficou acima de 4,9, resultando em 5,82, apontando satisfação dos funcionários. Além disso, essa dimensão apresentou o melhor resultado dentre as cinco que foram estudadas.

**Evento:** XXII Jornada de Pesquisa

Gráfico 3 - Satisfação com a chefia



Fonte: Autores, 2017.

Observando o gráfico 3 percebe-se que todas as cinco questões que abrangem esta dimensão apresentaram resultados de satisfação. Enquanto as questões “19”, “22” e “25” apresentaram resultados acima da média, as questões “2” e “9” resultaram em valores abaixo da média geral de satisfação com a chefia.

A questão número “2” questionou a satisfação com o modo como o chefe organiza o trabalho do setor, e apresentou um resultado de 5,73, ficando abaixo da média geral da dimensão. A menor satisfação neste quesito deve-se principalmente ao fato de que, no entendimento dos respondentes da pesquisa, a chefia questionada se referia unicamente ao presidente da Cooperativa. O fato de se relacionar ao presidente é que não cabe a ele organizar o trabalho de cada empregado separadamente, cabendo a cada indivíduo a responsabilidade de planejar e organizar as próprias tarefas do seu dia a dia.

A satisfação com o interesse do chefe pelo trabalho dos colaboradores foi abordada na questão “9”, e apresentou um índice de 5,7, ficando abaixo da média geral da dimensão. Como foi citado anteriormente, o chefe citado na pesquisa não acompanha detalhadamente as atividades de cada funcionário.

A questão “19” abordou a satisfação em relação ao entendimento com o chefe, e apresentou um resultado de 5,97, ficando acima da média geral desta dimensão. Esse índice mostra que existe uma boa relação entre a chefia e seus colaboradores, aumentando o nível de confiança, resultando em um ambiente de trabalho mais tranquilo e favorável.

A satisfação com o tratamento recebido pela chefia foi abordada na questão “22”, e apresentou um resultado de 5,88, ficando acima da média geral da dimensão. Esse índice mostra que existe um tratamento satisfatório da chefia para seus funcionários, tratando todos de forma justa e

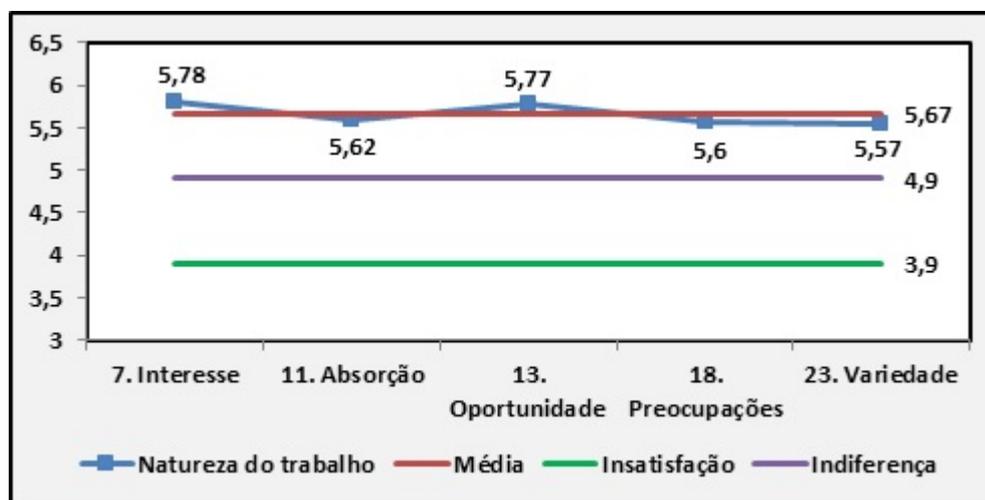
**Evento:** XXII Jornada de Pesquisa

igualitária, mantendo a equidade neste sentido.

Por fim, a questão “25” abordou a satisfação em relação à capacidade profissional da chefia, a qual teve um resultado de 5,83, ficando acima da média geral da dimensão. Esse índice de satisfação retrata bem o profissionalismo da liderança na organização em estudo.

Os resultados da pesquisa em relação à satisfação com a natureza do trabalho encontram-se no gráfico 4. A média desta dimensão resultou em 5,67, apontando satisfação dos funcionários.

Gráfico 4 - Satisfação em relação à natureza do trabalho



Fonte: Autores, 2017.

Observando o gráfico 4 percebe-se que todas as cinco questões que abrangem esta dimensão apresentaram resultados de satisfação, ou seja, acima de 4,9. Porém, pode-se fazer outra análise observando a média geral da dimensão. Enquanto as questões “7” e “13” apresentaram resultados acima da média, as questões “11”, “18” e “23” resultaram em valores abaixo da média geral de satisfação com a natureza do trabalho.

Em relação à questão número “7”, a qual questionou a satisfação com o grau de interesse que as tarefas despertam, percebe-se que esta apresentou um resultado de 5,78, ficando acima da média geral da dimensão. Esse índice mostra que os funcionários da CERMISSÕES estão satisfeitos com as tarefas que estão desempenhando em seus cargos.

A questão número “11” abordou a satisfação com a capacidade das tarefas de absorverem o trabalhador, e apresentou um resultado de 5,62, ficando abaixo da média da dimensão. A menor satisfação nesta perspectiva ocorre pelo fato de que as atividades desempenhadas pela maioria dos respondentes da pesquisa requerem um alto índice de atenção e concentração, o que proporciona um desgaste psicológico em alguns profissionais.

**Evento:** XXII Jornada de Pesquisa

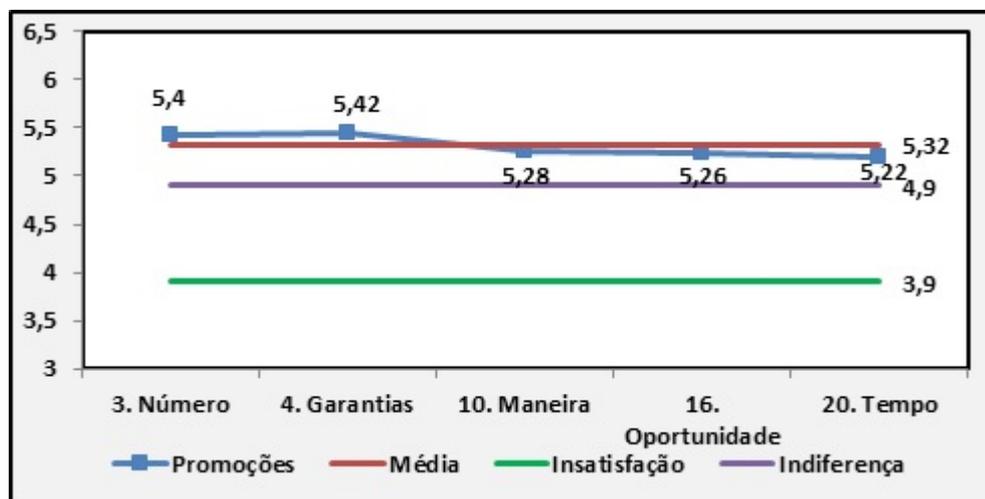
A satisfação com a oportunidade de realizar este tipo de trabalho foi contemplada na questão número “13”, e obteve um resultado de 5,77, acima da média da dimensão. Como os respondentes da pesquisa trabalham no centro administrativo da Cooperativa, executam tarefas que possuem uma maior responsabilidade e tomada de decisões. O fato de os respondentes ocuparem estes cargos gera uma maior satisfação nesta perspectiva.

A satisfação com as preocupações exigidas pelo trabalho contempla a questão número “18”, e apresentou um resultado de 5,6, abaixo da média geral da dimensão. Essa menor satisfação acontece pelo fato de que, como comentado na questão anterior, os respondentes executam atividades administrativas de grande responsabilidade na organização, o que tem como principal consequência a preocupação com o trabalho.

A questão número “23” abordou a satisfação com a quantidade de tarefas realizadas, e apresentou um resultado de 5,57, abaixo da média da dimensão. Essa menor satisfação nesta perspectiva ocorre, principalmente, pelo fato de que os respondentes da pesquisa, em sua maioria, realizam apenas uma função na organização, não havendo rodízio de tarefas e consequentemente o trabalho torna-se repetitivo.

Os resultados da pesquisa em relação à satisfação com as promoções encontram-se no gráfico 5. A média desta dimensão, resultou em 5,32, apontando satisfação dos funcionários.

Gráfico 5 - Satisfação em relação às promoções



Fonte: Autores, 2017.

Observando o gráfico 5 percebe-se que todas as cinco questões que envolvem esta dimensão apresentaram resultados de satisfação, ou seja, acima de 4,9. Enquanto as questões “3” e “4” apresentaram resultados acima da média, as questões “10”, “16” e “20” resultaram em valores abaixo da média geral da satisfação em relação às promoções.

**Evento:** XXII Jornada de Pesquisa

Em relação à questão número “3”, a qual abordou a satisfação com o número de vezes em que foi promovido, observa-se que a mesma apresentou um resultado de 5,4, ficando acima da média da dimensão. Esse alto índice de satisfação se justifica a medida em que se pode comparar o tempo de serviço dos funcionários na Cooperativa com o tempo de serviço no cargo.

Pode se observar que, em praticamente todos os níveis, existe uma notável correlação neste sentido. Como exemplo pode-se utilizar a faixa dos funcionários que possuem até 2 anos de empresa, os quais correspondem à 8% dos respondentes. Por outro lado, a faixa dos funcionários que estão até 2 anos no cargo corresponde a 39%. Esses dados mostram que, pelo menos, 31% dos respondentes teve algum tipo de promoção nos últimos 2 anos.

A satisfação com as garantias oferecidas a que é promovido foi abordada na questão “4”, e apresentou um resultado de 5,42, acima da média da dimensão. Esse índice de satisfação se deve, principalmente, à situação estável em que se encontra a CERMISSÕES, o que torna o ambiente mais tranquilo para os trabalhadores, gerando uma garantia de estabilidade para os indivíduos que recebem promoções e fortalecendo os planos de carreira.

A questão número “10” contemplou a satisfação com a maneira com que são realizadas as promoções, e apresentou um índice de 5,28, abaixo da média da dimensão. Esse resultado de satisfação abaixo da média se deve ao fato de que alguns colaboradores não concordam com o modo como esse processo é realizado na Cooperativa.

A satisfação com a oportunidade de ser promovido nesta empresa foi abordada na questão “16”, apresentou um resultado de 5,26, ficando abaixo da média da dimensão. Esse menor índice de satisfação nesse quesito diz respeito ao fato de que um pequeno número de funcionários tem pouco acesso as oportunidades de crescimento, demonstrando total insatisfação nesta perspectiva. Isso ocorre, na maioria das vezes, pela falta de conhecimentos ou habilidades necessárias para que o trabalhador execute determinada função.

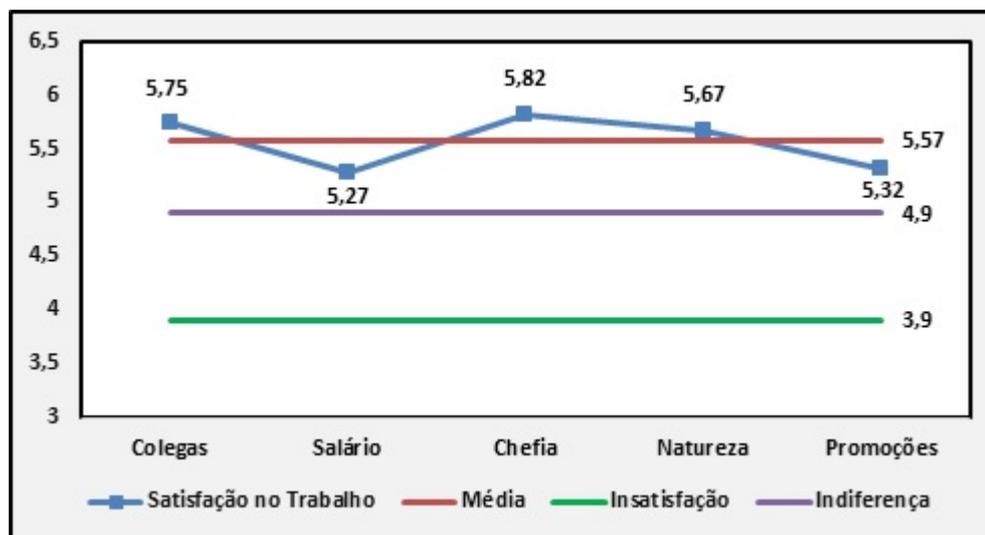
A questão de número “20” contemplou a satisfação com o tempo de espera para receber uma promoção, e apresentou um resultado de 5,22, abaixo da média da dimensão. Esse índice menor de satisfação ocorre pelo fato de que alguns indivíduos possuem pouca paciência no que diz respeito ao tempo de espera, mostrando ansiedade e pressa em querer ser promovido.

#### **4.2 Análise da Escala de Satisfação no Trabalho**

O gráfico 6 apresenta a sistematização dos resultados da satisfação no trabalho, contendo as médias gerais das dimensões. Pode-se observar que o resultado foi de satisfação em todas as cinco dimensões, visto que todos os resultados ficaram acima de 4,9. Consequentemente, a média geral resultou em 5,57, o que indica a satisfação no trabalho.

**Evento:** XXII Jornada de Pesquisa

Gráfico 6 - Sistematização dos resultados da Satisfação no Trabalho



Fonte: Autores, 2017.

Sob outra perspectiva, utilizando a média geral como referência, percebe-se que as dimensões satisfação com colegas, satisfação com a chefia e satisfação com a natureza do trabalho apresentaram resultados acima da média geral, valores estes de 5,75, 5,82 e 5,67, respectivamente. Por outro lado, as dimensões satisfação com o salário e satisfação em relação às promoções apresentaram resultados abaixo da média geral, valores estes de 5,27 e 5,32, respectivamente.

A satisfação com os colegas de trabalho apresentou um resultado de 5,75, resultado este que representa a satisfação. Além disso, a dimensão está acima da média geral de satisfação no trabalho. Observando o resultado da pesquisa pode-se afirmar que existe, na organização CERMISSÕES, satisfação em relação ao espírito de equipe, colaboração, relacionamento interpessoal, amizade e confiança entre seus colegas de trabalho.

Em outra dimensão, analisando a satisfação com o salário, percebe-se, através do gráfico 6, que esta dimensão apresentou um resultado de 5,27, indicando insatisfação. Porém, a média desta dimensão ficou abaixo da média geral de satisfação no trabalho.

Alguns fatores explicam a menor satisfação nesta dimensão, como por exemplo, o atual contexto econômico brasileiro, o que faz aumentar o custo de vida; o descontentamento de alguns colaboradores, que acreditam não ter uma remuneração condizente com sua qualificação profissional e também o fato de que alguns funcionários estão insatisfeitos com a remuneração em comparação com os esforços realizados no trabalho.

Em relação a satisfação com a chefia, essa dimensão apresentou um resultado de 5,82, indicando

**Evento:** XXII Jornada de Pesquisa

satisfação. Além disso, apresentou o melhor resultado dentre as cinco dimensões estudadas. Esse resultado positivo se dá, principalmente, pela boa relação existente entre os funcionários e a chefia.

Outra dimensão que apresentou um resultado de satisfação diz respeito à natureza do trabalho. Essa perspectiva apresentou um resultado de 5,67, ficando acima da média geral. Esse resultado demonstra satisfação dos funcionários da CERMISSÕES com as tarefas exercidas na Cooperativa e o grau de interesse despertado pelas mesmas.

A última perspectiva estudada foi a satisfação com as promoções, a qual teve um resultado de 5,32, indicando satisfação. Apesar disso, esse resultado ficou abaixo da média geral de satisfação no trabalho. Essa satisfação abaixo da média se deve, principalmente, ao tempo de espera, à oportunidade e a maneira como são realizadas as promoções.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente estudo teve como objetivo principal identificar os índices de satisfação no trabalho na Cooperativa de Geração e Distribuição de energia das Missões - CERMISSÕES de Caibaté-RS. Ao concluir-se esta pesquisa, pode-se afirmar que os objetivos propostos foram atingidos, visto que para isso investigou-se os índices de satisfação dos funcionários através da Escala de Satisfação no Trabalho, aplicada em forma de questionário aos colaboradores.

Apesar de todas as dimensões terem apresentado um resultado de satisfação no trabalho, obteve-se diferentes resultados em cada perspectiva. Pelos resultados apresentados, percebe-se que todas as 25 questões que contemplaram o questionário aplicado no presente estudo apresentaram resultados de satisfação no trabalho. No entanto, alguns itens obtiveram resultados de satisfação abaixo da média geral da respectiva dimensão. A partir disso, propõem-se algumas ações que poderão ser utilizadas pela Cooperativa.

A primeira destas propostas diz respeito ao *job rotation*, que também pode ser definido como rotação de cargos. A rotação de cargos traria melhores resultados no sentido de maior interação entre os colaboradores, fortalecendo o espírito de colaboração entre eles. Também seria importante para aumentar a variedade de tarefas realizadas, trazendo resultados no sentido de minimizar os impactos psicológicos dos colaboradores motivados pelo excesso de rotina, principalmente das atividades mais desgastantes e que requerem um grau maior de atenção.

Outra proposta que possivelmente traria resultados significativos para a Cooperativa em estudo seria a implantação de um plano de cargos e salários. Este plano teria como objetivo proporcionar e estabelecer uma estrutura equitativa e justa na Cooperativa, tanto no nível de salários quanto no nível de cargos.

Um problema identificado diz respeito à algumas atividades repetitivas e que exigem atenção e concentração do trabalhador. Isso faz com ocorra um grau de estresse e preocupação no ambiente de trabalho. Para minimizar esses impactos psicológicos, propõem-se a implementação de algumas ações, como por exemplo a oferta de programas de qualidade de vida no trabalho, como: ginástica

**Evento:** XXII Jornada de Pesquisa

laboral; programas de integração social, como jogos, almoços e confraternizações; palestras sobre reeducação alimentar e técnicas de administração do tempo.

Deste modo, pode-se concluir que os objetivos foram alcançados e o estudo proporcionou resultados positivos tanto para os gestores, no que diz respeito à tomada de decisões, quanto para os colaboradores da CERMISSÕES, pois os mesmos tiveram a oportunidade de demonstrar suas opiniões fazendo com que os eventuais problemas fossem diagnosticados e posteriormente minimizados através de melhorias implantadas para a correção dos mesmos.

### REFERÊNCIAS

DAVIS, K.; NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho:** uma abordagem psicológica. Tradução de Cecília Bergamini e Roberto Coda. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 1992, 207 p.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional.** Tradução técnica Reynaldo Marcondes. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. 463 p.

SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). **Medidas do Comportamento Organizacional:** ferramentas de diagnóstico e gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008, 344 p.

SPECTOR, P. **Psicologia nas Organizações.** Tradução de Solange Aparecida Visconte; Revisão técnica de Maria José Tonelli. São Paulo: Saraiva, 2002, 452 p.

WAGNER III, J. A.; HOLLENBECK, J. R. **Comportamento Organizacional:** Criando vantagem competitiva. Tradução Cid Knipel Moreira. Revisão técnica Laura Zaccarelli. São Paulo: Saraiva, 1999. 496 p.