

SATISFAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PRIVADA LOCALIZADA EM FORTALEZA SOB A ÓTICA DOS OPERADORES DE CAIXAS

Karine Alves Carvalho

Graduanda do Curso de Administração do Centro Universitário 7 de Setembro (UNI7).
karine.11.24@hotmail.com

Mayara Holanda dos Santos

Graduanda do Curso de Administração do Centro Universitário 7 de Setembro (UNI7).
mayara_holanda@hotmail.com

Olívia Lima Guerreiro de Alencar

Professora do curso de Administração do Centro Universitário 7 de Setembro (UNI7). Mestre em Psicologia pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Especialista em Avaliação Psicológica Interventiva pela UFC. Graduada em Psicologia pela UFC. Professora de cursos de graduação e pós-graduação da UNI7 e FAMETRO. Consultora organizacional e psicóloga do trabalho em atendimentos de orientação de carreira de jovens e adultos.
oliviaguerreiroalencar@gmail.com

RESUMO

Este artigo científico tem como objetivo geral analisar a satisfação no ambiente de trabalho em uma instituição financeira privada localizada em Fortaleza sob a ótica dos operadores de caixas. Para tal, serão descritas as teorias de motivação clássica e as cinco dimensões da satisfação que indicam a satisfação com colegas, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções. O método utilizado consiste em uma pesquisa exploratória-descritiva de cunho bibliográfico e estudo de caso a partir da escala de satisfação no trabalho de Siqueira (2008). Os resultados apontam uma população jovem e bem instruída e indica, também, boa satisfação quanto aos salários, promoções e chefia, e satisfação média acerca da natureza do trabalho e do relacionamento com os colegas. Deste modo, conclui-se que é preciso melhorar a dinâmica de relacionamento dos funcionários, bem como pequenas melhorias com o trabalho e com a chefia para que a satisfação seja percebida com grandeza.

PALAVRAS-CHAVE: Banco. Caixa. Motivação. Relacionamento. Satisfação no trabalho.

ABSTRACT

This paper aims to analyze the level of satisfaction in the work environment in a private financial institution located in Fortaleza from the perspective of the cashier operators. To that end, theories of classical motivation and the five dimensions of satisfaction that indicate satisfaction with colleagues, salary, leadership, the nature of work and promotions will be described. The method used is an exploratory-descriptive bibliographic search and a case study based on the satisfaction scale at Siqueira's work (2008). The results point to a young and well-educated population and also indicates good satisfaction with salaries, promotions and leadership, and average satisfaction about the nature of work and relationships with colleagues. In this way, it is concluded that it is necessary to improve the relationship dynamics of the employees, as well as small improvements with the work and the management so that the satisfaction is perceived with greatness.

KEYWORDS: Satisfaction at work. Motivation. Relationship at work.

1 INTRODUÇÃO

Tendo em vista que a satisfação no ambiente de trabalho é de extrema importância para o rendimento nas organizações, os gestores tem se preocupado com esse tema, investindo em pesquisas internas e em melhorias nos setores, almejando maior dedicação, empenho e resultados dos funcionários. Desde a estrutura física até as horas de descanso e lazer, é possível satisfazer as necessidades dos empregados de modo a melhorar o atendimento ao cliente, agregando valor ao serviço prestado pela empresa. Em contrapartida, algumas empresas não estão tão dispostas a investir nisto, alegando que já oferecem tudo que é preciso para o desempenho da função, não enxergando o aumento da demanda, a cultura das multifunções e a diminuição do quadro de funcionários, cenários cada vez mais comuns em tempos de crise econômica.

Define-se a satisfação com o trabalho como a atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que desempenha, e este trabalho requer o convívio com colegas e superiores, políticas organizacionais, obediência a regras, condições de trabalho, dentre outras coisas (ROBBINS, 2004). Sob a ótica da gestão de pessoas, uma organização é viável quando consegue captar e aplicar de forma adequada as competências dos funcionários em conjunto com a capacidade de mantê-los satisfeitos e empenhados a longo prazo na organização (CHIAVENATO, 2014).

De acordo com a pesquisa do Instituto Edenred-Ipsos Barometer, a Índia lidera o ranking de pessoas mais satisfeitas com o trabalho. O instituto mediu o bem-estar dos funcionários em 15 países. O México aparece na segunda posição. Brasil, Chile e Estados Unidos estão empatados na terceira posição, ambos possuem 77% de índice de satisfação. Algumas das principais categorias abordadas foram: ambiente de trabalho, valorização e emoção. A pesquisa foi realizada com mais de 15 mil funcionários entrevistados e um dado interessante e positivo é que, neste ano, sete entre 10 funcionários estavam satisfeitos com o trabalho (FORBES, 2016).

Entre março e abril de 2012, foi feito um estudo pela Universidade Federal de Campina Grande através de questionários com empregados de uma agência bancária, e como resultado observou-se que os funcionários não estão satisfeitos com as circunstâncias vivenciadas no ambiente de trabalho, mesmo com todos os incentivos financeiros e programas motivacionais (LOURENÇO; ALVES, 2016).

Contudo, existe a premissa de que funcionários felizes são funcionários mais produtivos, afirmação considerada falha, pois tem como base, principalmente, os estudos de Hawthorne conduzidos por pesquisadores da Western Electric nas décadas de 20 e 30, e obteve descobertas consideradas questionáveis. Uma análise posterior chegou à conclusão de que na realidade essa relação é inversa, funcionários produtivos são mais felizes, ou seja, a produtividade leva à satisfação e não o oposto. Ao realizar bem sua função, o empregado se sente satisfeito, pois a produtividade pode significar recompensa, como aumento de salário ou promoção, o que faz aumentar o seu nível de satisfação com o próprio trabalho (ROBBINS, 2004).

Segundo uma pesquisa realizada em 2015, pela Revista de Administração IMED, foi possível identificar que apesar de todos os treinamentos e cursos, relacionamentos com os colegas de trabalho e os diversos benefícios oferecidos pelas instituições bancárias aos funcionários, os empregados da empresa não apresentam resistência para mudar de organização diante de uma oportunidade oferecida, e não temem as dificuldades no mercado de trabalho (SILVA; LIMA; LEONE, 2015).

Dessa forma, optou-se por estudar a satisfação no ambiente de trabalho dos operadores de caixa de uma Instituição Financeira Privada localizada em Fortaleza, uma vez que é considerado um trabalho estressante, pouco reconhecido e que requer bastante responsabilidade, no qual é preciso atingir metas estipuladas e, ao mesmo tempo, dispensar um atendimento rápido sem causar prejuízos à organização nem ao funcionário, o qual é responsável por todas as entradas e saídas de valores em sua máquina.

Este artigo científico tem como objetivo geral analisar a satisfação no ambiente de trabalho em uma instituição financeira privada localizada em Fortaleza sob a ótica dos operadores de caixas. De tal forma, serão descritos os objetivos específicos teóricos, que agrupam as teorias de motivação clássica e as cinco dimensões da satisfação que indicam a satisfação com os colegas, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções, bem como o objetivo específicos empírico que consiste em medir a satisfação no ambiente de trabalho em uma instituição financeira privada localizada em Fortaleza sob a ótica dos operadores de caixas.

Para isto, traz-se o problema de pesquisa que fundamenta-se em como a satisfação no trabalho é percebida pelos operadores de caixas de uma instituição financeira privada localizada em Fortaleza.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Nesta seção serão apresentados conceitos e definições existentes na literatura científica sobre o tema em questão, que irão orientar e embasar esta pesquisa. São eles: teorias de motivação clássica; satisfação com os colegas; satisfação com os salários; satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com as promoções.

2.1 TEORIAS DE MOTIVAÇÃO CLÁSSICA

Neste capítulo serão apresentados conceitos centrais relacionados à motivação no ambiente de trabalho, às teorias de Maslow e Herzberg sobre as necessidades, à teoria de McClelland da necessidade humana e à teoria X e Y sobre as visões distintas das pessoas em relação ao trabalho, bem como ao conceito e aprofundamento de clima organizacional.

2.1.1 A Hierarquia das Necessidades Segundo Maslow

Abraham Maslow (*apud* MAXIMIANO, 2004), acredita nas necessidades humanas em uma hierarquia complexa dividida em cinco grupos:

1. **necessidades fisiológicas:** necessidades orgânicas como comida, exercício, repouso;
2. **necessidades de segurança:** proteção contra ameaças, entre elas o desemprego e os riscos físicos;
3. **necessidades sociais:** relacionamentos com outras pessoas;
4. **necessidades de estima:** autoestima e estima de outras pessoas;
5. **necessidades de autorrealização:** utilização de aptidões e habilidades, autodesenvolvimento e realização pessoal.

Maslow (*apud* ROBBINS, JUDGE E SOBRAL, 2010), fez uma separação das cinco necessidades em níveis superiores e inferiores. As necessidades de nível inferior são as fisiológicas e de segurança, satisfeitas, na maioria das vezes, externamente. E as necessidades de nível superior são aquelas relacionadas à estima, à vida social e à autorrealização, com sua satisfação dentro do indivíduo.

“De acordo com essa teoria, embora nenhuma necessidade possa ser totalmente preenchida, uma substancialmente satisfeita não motiva mais” (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2002, p. 152).

2.1.2 A Teoria dos Dois Fatores de Herzberg

Para Maximiano (2004, p. 293), “a teoria dos dois fatores, de Frederick Herzberg, explica como o ambiente de trabalho e o próprio trabalho interagem para produzir motivação”.

Segundo Herzberg, quando se elimina um algo que gera insatisfação para os funcionários não significa que ele ficará satisfeito, pois os fatores de satisfação e insatisfação são diferentes (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

Herzberg (*apud* CHIAVENATO, 2009), diz na teoria dos dois fatores que a motivação depende de:

1. **fatores higiênicos:** diz respeito às circunstâncias físicas e ambientais do trabalho. Eles não possuem a capacidade de influenciar a satisfação no trabalho, mas impedem que os funcionários fiquem insatisfeitos;
2. **fatores motivacionais:** referem-se ao cargo do funcionários. Quando o funcionário gosta do conteúdo do cargo, das tarefas e dos deveres, ele se sente realizado com o trabalho, aumentando sua produtividade e sua satisfação. Existe um sentimento de realização, crescimento e reconhecimento profissional.

Portanto, segundo Maximiano (2004, p. 295),

a teoria dos dois fatores consolidou o princípio de que motivação vem do trabalho e não do ambiente. A teoria explica, por exemplo, por que certos profissionais dão mais importância à atividade que realizam do que possíveis vantagens materiais que ela possa trazer.

Então “para introduzir maior satisfação no trabalho, Herzberg propõe o enriquecimento de tarefas (*job enrichment*), que consiste em deliberadamente ampliar os objetivos, a responsabilidade e o desafio das tarefas do cargo” (CHIAVENATO, 2009, p. 56).

2.1.3 Teoria de McClelland - Necessidades Humanas

Para Maximiano (2004), as necessidades humanas alimentam o comportamento das pessoas de maneiras diferentes.

“Nos anos 60, David McClelland destacou as necessidades humanas adquiridas, isto é, as necessidades que as pessoas desenvolvem através da sua experiência, ao longo da sua vida, ou seja, adquiridas socialmente à medida que interagem com o seu ambiente” (TEIXEIRA, 2005, p. 129).

A teoria das necessidades humanas foi desenvolvida por David McClelland e sua equipe. Eles defendem que o poder, a realização e a afiliação são três necessidades de grande importância que ajudam a explicar a motivação humana (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

McClelland (*apud* Teixeira, 2005), diz que mesmo que em graus diferentes, todas as pessoas possuem estes tipos de necessidades, sendo elas:

1. **necessidade de poder (nPow):** desejo de controlar, ser responsável pelos resultados, poder de influência;
2. **necessidade de realização (nAch):** necessidade de fazer melhor do que já foi feito anteriormente, busca pela excelência, desejo de superar desafios;
3. **necessidade de afiliação (nAff):** necessidade de manter relações amigáveis, laços estreitos.

Entretanto, uma delas sempre prevalecerá em cada indivíduo, será mais marcante em uma pessoa do que as outras necessidades.

2.1.4 Teoria X e Y

Douglas McGregor propõe uma teoria na qual é sugerido que as pessoas possuem duas visões distintas: uma negativa, apresentada como teoria X, e outra positiva, apresentada como Teoria Y (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

“Conforme a Teoria X, os gestores acreditam que os funcionários não gostam de trabalhar e devem ser orientados ou até coagidos a fazê-lo. Diferentemente, de acordo com a Teoria Y, os gestores presumem que os funcionários podem achar o trabalho algo tão natural quanto descansar ou se divertir e, portanto, a pessoa mediana pode aprender a aceitar ou até a buscar o exercício de responsabilidades” (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010, p. 198).

Na teoria da expectativa existe uma relação entre motivação e comportamento, na qual os gestores incentivam os empregados de duas formas: da forma clássica, de acordo com a Teoria X, na qual os gerentes agem de forma controladora, coagindo e ameaçando, e da forma alternativa, de acordo com a Teoria Y, na qual o gestor acredita que os empregados são responsáveis e não existe a necessidade de ter esse controle mais rígido (PATRICK; BRUCE, 2010).

2.2 A SATISFAÇÃO NO TRABALHO: O MODELO DAS CINCO DIMENSÕES

De acordo com Hunt e Osborn (2002), a definição de satisfação no trabalho é o nível segundo o qual os indivíduos se sentem de modo positivo ou negativo com relação ao seu trabalho, é uma atitude ou resposta emocional às tarefas de trabalho e às suas variáveis. Segundo Spector (2003, p. 221), “a satisfação no trabalho é uma variável de atitude que mostra como as pessoas se sentem em relação ao seu trabalho, seja no todo, seja em relação a alguns de seus aspectos”.

Neste estudo, foi considerado o modelo proposto por Mirlene Siqueira (2008), no qual a satisfação pode ser mensurada por meio de cinco dimensões, com focos distintos, que representam as experiências vividas pelo empregado. É necessário levar em consideração a recompensa em forma de salário e promoção, o convívio com os demais empregados e gestores da empresa, e se é recompensador e agradável para o indivíduo realizar as tarefas impostas a ele (SIQUEIRA, 2008).

2.2.1 Satisfação com os Colegas

Neste capítulo serão apresentados os conflitos no ambiente de trabalho, o estudo dos conflitos, as dificuldades de relacionamento, bem como a satisfação com os colegas.

2.2.1.1 Conflitos no Ambiente de Trabalho

Segundo Chiavenato (2003), as pessoas nunca possuem objetivos e interesses totalmente idênticos. As diferenças de objetivos e interesses pessoais percebidos sempre acarretam em alguma espécie de conflito.

Há vários tipos de conflitos, internos e externos. Os internos envolvem dilemas de ordem pessoal. Os externos envolvem os níveis interpessoais, intra e interorganizacionais, intra e intergrupais, com três níveis de gravidade, passando pelo conflito percebido por ambas as partes, o conflito experienciado, que provoca sentimentos de raiva, medo e hostilidade, e o conflito manifestado, expressado por meio do comportamento por, pelo menos, uma das partes (CHIAVENATO, 2014).

Na visão tradicional todo conflito é danoso e deve ser evitado. Pela visão das relações humanas, o conflito é uma consequência natural e inevitável em qualquer grupo. Já pela visão interacionista, o conflito é uma coisa positiva e fundamental para o desempenho (ROBBINS, 2004).

Para Vecchio (2008), conflito é um produto inevitável da vida organizacional, que não é desejável nem indesejável, que pode proporcionar resultados positivos ou afetar o desempenho, dependendo da forma como é administrado, e que pode causar danos se ignorado ou tratado de forma errada.

De acordo com Burbridge e Burbridge (2012), os conflitos auxiliam no processo de mudanças necessárias e crescimento das organizações, mas, em contrapartida, geram custos que passam despercebidos, mas que influenciam no funcionamento da empresa, como a alta taxa de rotatividade, absenteísmo, motivação reduzida e baixa produtividade.

2.2.2 Satisfação com os Salários

Neste capítulo serão apresentados os tipos de remuneração, o quanto a remuneração é um fator determinante para a satisfação no trabalho e o caráter multivariado do salário, com seus tipos e definições.

2.2.2.1 Tipos de Remunerações

“Remuneração é o conjunto de retribuições recebidas habitualmente pelo empregado pela prestação de serviços, seja em dinheiro ou em utilidade, provenientes do empregador ou de terceiros, mas decorrentes do contrato de trabalho, de modo a satisfazer suas necessidades básicas e de sua família” (art. 457, CLT).

Remuneração é o conjunto de prestações recebidas habitualmente pela realização de serviços, seja em dinheiro ou em utilidades, provenientes do empregador ou de terceiros, mas decorrentes do contrato de trabalho, de modo a satisfazer as suas necessidades básicas e de sua família (MARTINS, 2008).

Vários tipos de sistemas de remuneração foram criados para se adequar ao contexto social. A globalização e a formação de blocos econômicos promoveram um dinamismo sem precedentes na história, e os sistemas de remuneração tiveram de acompanhar estas mudanças (SILVA, 2005).

Segundo Minamide (2016), os principais tipos de remuneração existentes são:

1. **remuneração funcional:** é composto pela descrição de cargo, avaliação de cargos, faixas salariais, política para administração dos salários e pesquisa salarial;
2. **salário indireto:** conhecido popularmente como benefícios oferecidos pelas empresas aos seus empregados, representando muitas vezes, uma parcela considerável da remuneração total. Os benefícios normalmente englobam assistência médica, previdência privada, auxílio-moradia, transporte, creche, assistência odontológica, dentre outros;
3. **remuneração por habilidades:** é paga em função do conhecimento ou habilidades certificadas;

4. **remuneração por competências:** é mais aplicável aos níveis gerenciais e sua implementação exige mudanças no modelo de gestão. Passou a ser mais aplicado com o crescimento do setor de serviços na economia, aumento da demanda de profissionais qualificados e necessidade de conhecimento intensivo nas empresas em geral;
5. **remuneração variável:** conjunto de diferentes formas de recompensa oferecidas aos empregados, complementando a remuneração fixa. A remuneração por resultados e participação acionária são duas formas de remuneração variável e estão vinculadas ao desempenho;
6. **participação acionária:** é um dos sistemas de remuneração mais complexos e sofisticados do conjunto de remuneração estratégica. Os empregados passam a sentir-se proprietários da empresa, passando a ter mais comprometimento e orientação para resultados;
7. **alternativas criativas:** são maneiras de remuneração que promovem um vínculo imediato entre o fato gerador e o reconhecimento. Existem quatro tipos de reconhecimento: social (agradecimento público, cartas de reconhecimento *etc.*), simbólico (ingressos para cinema e teatro, passagens aéreas *etc.*), relacionado ao trabalho (promoções, participações em projetos especiais *etc.*) e financeiro (bônus, gratificações, prêmios *etc.*).

2.2.3 Satisfação com a Chefia

Neste capítulo serão descritos os parâmetros de satisfação com a chefia, bem como as diferenças entre líderes e chefes e os estilos de administração e suas variações nas organizações.

2.2.3.1 Estilos de Administração dos Chefes

Segundo Robbins (2004), liderança e administração são termos que costumam ser confundidos facilmente. No entanto, administração se refere ao enfrentamento da complexidade, coordenando e tratando problemas do dia-a-dia, e

liderança se refere ao enfrentamento da mudança, influenciando um grupo no alcance dos objetivos.

Para Chiavenato (2006, p.18), "a liderança é necessária em todos os tipos de organização humana, seja nas empresas, seja em cada um de seus departamentos. Ela é essencial em todas as funções da administração: o administrador precisa conhecer a natureza humana e saber conduzir as pessoas, isto é, liderar".

Liderança, para (MAXIMIANO, 2004, p. 277),

é o processo de conduzir as ações ou influenciar o comportamento e a mentalidade de outras pessoas. Proximidade física ou temporal não é importante no processo. Um cientista pode ser influenciado por um colega de profissão que nunca viu ou mesmo que viveu em outra época. Líderes religiosos são capazes de influenciar adeptos que estão muito longe e que têm pouquíssimas chances de vê-los pessoalmente.

Segundo Chiavenato (2003), as teorias sobre estilos de administração estudam a liderança em termos de estilos de comportamento do líder em relação aos seus subordinados. A abordagem dos estilos de administração se refere àquilo que o líder faz, ou seja, ao seu estilo de liderar. A teoria mais conhecida remete a três estilos de liderança: autocrática, liberal e democrática, descrevendo-as:

1. **liderança autocrática:** o líder centraliza as decisões e impõe sua forma de liderar ao grupo. Quanto mais centralizado o poder, mais autocrática é a administração. Isto pode desenvolver o autoritarismo e gerar frustração e insatisfação do grupo, impedindo o relacionamento interpessoal entre eles. O trabalho só se desenvolve com a presença constante do líder;
2. **liderança liberal (*laissez-faire*):** o líder dá liberdade para que as escolhas e decisões sejam individuais ou em grupo e ele somente participa quando acionado, gerando insatisfação e deixando-os sem controle, tornando a produção medíocre. Impera o individualismo agressivo e há pouco respeito ao líder;
3. **liderança democrática:** o líder conduz e orienta o grupo encorajando a participação democrática das pessoas. O líder é bastante comunicativo e interage com os subordinados, desenvolvendo comunicações espontâneas, francas e cordiais, aumentando a satisfação e o comprometimento.

2.2.4 Satisfação com a Natureza do Trabalho

Neste capítulo serão apresentados aspectos da qualidade de vida no trabalho, o quanto a satisfação com a natureza do trabalho impacta na produtividade, os fatores motivacionais e os pensamentos e estados psicológicos dos ocupantes dos cargos.

2.2.4.1 Estados Psicológicos Críticos dos Ocupantes de Cargos

É importante a compreensão de que o salário não é o único fator motivacional para a realização e uma boa execução das atividades, pois é notável que o ambiente de trabalho influencia a forma de agir dos funcionários de acordo com o cenário atual. O empregado é motivado com o correto posicionamento de cargo e remuneração recebida (ARAUJO; GARCIA, 2014).

“As pessoas ficam confinadas a seus papéis limitados e tornam-se incapazes de pensar de forma diferente da que acreditam ser a desejada pela organização” (MAXIMIANO, 2004, p. 451).

De acordo com Chiavenato (2009), o cargo é composto de todas as atividades desempenhadas por uma pessoa e que ocupa uma posição formal no organograma na empresa. O ocupante do cargo deve ter uma posição consolidada na estrutura organizacional. As condições do cargo podem criar três estados psicológicos em seus ocupantes:

1. **percepção do significado:** como o ocupante do cargo percebe o quão importante e valioso é o seu trabalho e sua contribuição na organização;
2. **percepção de responsabilidade:** como o ocupante do cargo se sente responsável e participativo nos resultados do trabalho que foi desempenhado;
3. **conhecimento dos resultados:** o conhecimento por parte do ocupante do cargo do quão efetivo e positivo é o desempenho do seu trabalho.

Segundo Maximiano (2004), quando os funcionários estão satisfeitos a qualidade de vida no trabalho é alta. Esta variação é influenciada pelos fatores motivacionais ou higiênicos, educação formal, vida familiar e oportunidade para participar de atividades culturais. Todos estes fatores irão influenciar diretamente o

estado psicológico de cada indivíduo na organização, independentemente do seu nível hierárquico.

2.2.5 Satisfação com as Promoções

Neste capítulo serão estudados os métodos de desenvolvimento das pessoas, analisando sua satisfação acerca das oportunidades e promoções, bem como as necessidades de treinamento e as formas de desenvolvimento de pessoas para melhor participação nas organizações.

2.2.5.1 Métodos de Desenvolvimento de Pessoas

“A principal razão pela qual as empresas treinam é para proporcionar ao empregado novas habilidades ou melhorar as que ele já possui” (LACOMBE, 2005, p. 312). “Treinar é sinônimo de um processo que infere condições que facilitem a aprendizagem e a plena interação das pessoas na organização” (ARAUJO; GARCIA, 2014, p. 76).

De acordo com Lacombe (2005), as empresas precisam treinar seus funcionários sempre que haja contratação e quando o empregado é transferido ou promovido, pois é necessário, nessas situações, o desenvolvimento de conhecimentos e habilidades em tarefas específicas.

“Com a maior participação das pessoas na organização na maioria dos processos decisórios, certamente o treinamento e o desenvolvimento continuam imprescindíveis à organização que deseja conquistar a excelência” (ARAUJO; GARCIA, 2014, p. 81).

De acordo com o IPEA (2014, p. 10),

as estratégias ou os métodos de aprendizagem não devem ser utilizados de maneira rígida ou desvinculados do contexto. Uma mesma ação pode se aplicar a mais de uma competência, dependendo de como o método for empregado.

O desenvolvimento organizacional está fortemente ligado à capacidade de contribuição das pessoas que trabalham na organização. Embora não seja falado de forma aberta, a valorização dos funcionários, revelado por meio de aumentos de

salário, promoções ou conquista de espaço político, se dá na mesma proporção em que eles aumentam a sua contribuição para o desenvolvimento da organização (DUTRA, 2010).

3 MÉTODO

Os métodos científicos estão presentes em todas as ciências. No entanto, apesar de não haver ciência sem método, este não é exclusividade da ciência, outras áreas também se utilizam dos métodos científicos. Desta forma, define-se método como um conjunto de atividades sistemáticas que permitem alcançar com segurança os objetivos, reparando erros, trilhando o caminho a ser seguido e auxiliando na tomada de decisões (MARCONI; LAKATOS, 2003).

De acordo com Gil (2002, p.17),

a pesquisa é desenvolvida mediante o concurso dos conhecimentos disponíveis e a utilização cuidadosa de métodos, técnicas e outros procedimentos científicos. Na realidade, a pesquisa desenvolve-se ao longo de um processo que envolve inúmeras fases, desde a adequada formulação do problema até a satisfatória apresentação dos resultados.

O estudo está dividido em sete objetivos específicos:

1. descrever as teorias de motivação clássica;
2. descrever a satisfação com os colegas;
3. descrever a satisfação com o salário;
4. descrever a satisfação com a chefia;
5. descrever a satisfação com a natureza do trabalho;
6. descrever a satisfação com as promoções;
7. medir a satisfação do ambiente de trabalho em uma agência de uma Instituição Financeira privada em Fortaleza sob a ótica dos operadores de caixas.

Para o alcance dos objetivos, serão expostos a seguir os procedimentos metodológicos que caracterizam a pesquisa em questão.

3.1 CARACTERIZAÇÃO E ESTRATÉGIA DA PESQUISA

A pesquisa é do tipo exploratória-descritiva. Referindo-se à pesquisa exploratória, Andrade (2002) ressalta alguns objetivos essenciais, como proporcionar mais informações sobre o assunto abordado e orientar a formulação de hipóteses. Para Gil (2002), no que diz respeito à pesquisa descritiva, seu objetivo primordial é a descrição das características de determinada população, estabelecendo relações entre variáveis.

Para os meios de investigação, foram utilizadas pesquisas bibliográficas e pesquisa de campo. Para Marconi e Lakatos (2003, p.182), “pesquisa bibliográfica abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto.”

De acordo com Marconi e Lakatos (2003, p.185),

pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.

Quanto à natureza, este trabalho possui natureza quantitativa, pois serão apuradas as opiniões dos operadores de caixas de forma padronizada.

A abordagem quantitativa caracteriza-se pelo uso da quantificação, tanto na coleta quanto no tratamento das informações. É realizado por meio de técnicas estatísticas que podem ser simples como desvio-padrão ou mais complexos como análises multivariadas (MATIAS-PEREIRA, 2012).

Com a utilização dessa estratégia de pesquisa será possível analisar e medir o nível de satisfação do ambiente de trabalho em uma agência de uma Instituição Financeira privada em Fortaleza sob a ótica dos operadores de caixas.

3.2 ESTUDO DE CASO

Para entender os motivos que levam à satisfação dos empregados foi escolhido o estudo de caso.

Para Yin (2002, p.21),

o estudo de caso permite uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos eventos da vida real – tais como ciclos de vida individuais, processos organizacionais, administrativos,

mudanças ocorridas em regiões urbanas, relações internacionais e maturação de alguns setores.

De acordo com Figueiredo e Souza (2011), estudo de caso é um apurado de dados que descrevem um processo social de uma unidade, em suas relações internas e nas suas variações culturais, quer seja essa unidade uma pessoa, um profissional, uma família, uma comunidade ou uma nação inteira.

A escolha de medir a satisfação do ambiente de trabalho em uma agência de uma Instituição Financeira privada em Fortaleza sob a ótica dos operadores de caixas deu-se devido à contradição encontrada no ambiente por parte dos funcionários, pois são conhecidas várias reclamações sobre a atividade exercida e as condições de trabalho e, em contrapartida, verifica-se também grande motivação e empenho pela permanência na empresa.

3.2.1 População-Alvo e Seleção de Amostra

A população-alvo são os operadores de caixas de uma agência de uma instituição financeira privada de Fortaleza. “População é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum” (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 206).

Quando o universo estudado é muito numeroso e amplo, é recomendável a seleção de uma amostra. Como a pesquisa tem como objetivo a mobilização do grupo envolvido como um todo, é importante selecionar participantes conhecidos como elementos ativos (GIL, 2002).

A amostra do caso em questão é não probabilística por acessibilidade, pois somente os empregados que foram selecionados para responder a pesquisa estão disponíveis. De acordo com Matias-Pereira (2012), as amostras não probabilísticas são amostras intencionais, pois os sujeitos escolhidos representam o bom julgamento da população.

A quantidade populacional é de nove integrantes, e na amostra populacional são oito participantes.

3.3 INSTRUMENTO E TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

Para Gil (2002, p. 140), “obter dados mediante procedimentos diversos é fundamental para garantir a qualidade dos resultados obtidos, que devem ser provenientes da convergência ou da divergência das observações obtida de diferentes procedimentos”.

3.3.1 Elaboração do Instrumento de Pesquisa

Os tipos de instrumentos utilizados serão: o formulário, “cujo sistema de coleta de dados consiste em informações diretamente do entrevistado” (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 195); e o questionário, que consiste em uma técnica de investigação social com o propósito de obter informações sobre as pessoas (Gil, 2002).

A ferramenta utilizada será a Escala de Satisfação no Trabalho (EST) elaborada por Mirlene Siqueira. “A EST é uma medida multidimensional, contruída e validada com o objetivo de avaliar o grau de contentamento do trabalhador” (Siqueira, 2008, p. 268). Será utilizado, também, um questionário elaborado para captar o perfil dos entrevistados.

O formulário (Anexo A) é composto por 25 itens na forma de frases, com a atribuição de uma nota que varia de 1 a 7 na linha delineada referente à frase, em que 1 indica totalmente insatisfeito e 7 totalmente satisfeito. O questionário (Apêndice B) é composto por quatro questionamentos objetivos com resposta em múltipla escolha.

3.3.2 Aplicação do Instrumento de Coleta de Dados

O contato inicial foi feito presencialmente com o Gerente de Atendimento da agência, principal responsável pelos operadores de caixas.

Posteriormente, foi solicitada a autorização (Apêndice A) do setor de Recursos Humanos da empresa, para que os funcionários tivessem concessão para responder o formulário.

3.4 MÉTODO DE COLETA E PROCESSAMENTO DOS DADOS

Nesta seção serão apresentados os métodos de coleta dos dados, bem como a tabulação e a análise e interpretação dos resultados.

3.4.1 Coleta dos Dados

Segundo Marconi e Lakatos (2003, p.164), “é a etapa da pesquisa em que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos”. Exige do pesquisador paciência, perseverança e esforço pessoal, além do cuidadoso registro dos dados e de um bom preparo anterior.

O formulário e o questionário foram enviados para os funcionários no dia 29 de Março de 2017, e recebido respondido de forma satisfatória no dia 5 de Abril de 2017.

3.4.2 Tabulação dos Dados

De acordo com Marconi e Lakatos (2003), a tabulação dos dados é a disposição dos dados em tabelas, possibilitando maior facilidade na verificação das relações entre eles. É uma parte do processo de análise que permite sintetizar os dados de observação e representá-los graficamente. Dessa forma, poderão ser mais bem compreendidos e interpretados mais rápido e facilmente.

Por tratar-se de formulário e questionário, foi feita uma análise dos dados por meio do referencial teórico observando as respostas obtidas no formulário respondido pelos operadores de caixas.

Os itens da Escala de Satisfação no trabalho (EST) serão apresentados no Quadro 1 (Anexo A) e os índices de precisão, dimensões, definições serão apresentados no Quadro 2 (Anexo B).

3.4.3 Tratamento dos Dados

Depois da tabulação dos dados obtidos, foi feita a análise e interpretação do conteúdo, podendo assim obter-se o resultado esperado para a resposta do questionamento do estudo de caso.

Para Marconi e Lakatos (2003, p.167), “a interpretação dos dados é a atividade intelectual que procura dar um significado mais amplo às respostas, vinculando-as a outros conhecimentos”. Em geral, a interpretação significa a exposição do verdadeiro significado do material apresentado, em relação aos objetivos propostos e ao tema.

Para Matias-Pereira (2012, p. 93), “a análise deve ser feita para atender os objetivos da pesquisa e para comparar e confrontar dados e provas com o objetivo de confirmar ou rejeitar hipóteses ou pressupostos da pesquisa”.

Após as respostas dos empregados, conseguidas a partir de uma escala de 7 pontos (1 = totalmente insatisfeito; 2 = muito insatisfeito; 3 = insatisfeito; 4 = indiferente; 5 = satisfeito; 6 = muito satisfeito; 7 = totalmente satisfeito), há uma análise dos principais componentes (SIQUEIRA, 2008).

Para obter o cálculo de cada escore médio, soma-se os valores registrados pelos respondentes nos itens que integram cada dimensão e divide-se pelo número de itens contidos nela. A interpretação dos resultados considera que quanto maior o valor obtido no escore médio, maior será a satisfação do funcionário com aquela dimensão de trabalho. Ou seja, quando o resultado for entre 5 e 7 o empregado indica estar satisfeito, quando o valor for entre 4 e 4,9 significa um estado de indiferença e ao obter um resultado menor que 3,9 tende a sinalizar falta de satisfação (SIQUEIRA, 2008).

4 RESULTADOS DA PESQUISA

Nesta seção serão apresentados os principais resultados da aplicação do instrumento de coleta e suas respectivas análises.

4.1 OBJETO DE ESTUDO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PRIVADA EM FORTALEZA

As instituições financeiras privadas realizam operações ativas, passivas e acessórias das diversas instituições financeiras, por intermédio das seguintes carteiras: comercial, de investimento e/ou de desenvolvimento, de crédito imobiliário, de arrendamento mercantil e de crédito, financiamento e investimento. Na sua

denominação social deve constar a expressão "Banco" (RESOLUÇÃO CMN 2.099, 1994).

Em atividade no mercado local desde 1982, a instituição estudada é o terceiro maior banco privado do Sistema Financeiro Nacional por ativos. A instituição está presente em todas as regiões do país por meio de uma ampla estrutura, composta de agências, Postos de Atendimento Bancário (PABs) e máquinas de autoatendimento, além de escritórios regionais, centros de tecnologia e unidades culturais (INSTITUCIONAL SANTANDER NO BRASIL).

4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Com a examinação dos formulários, foi possível caracterizar e analisar a satisfação dos operadores de caixas da Instituição Financeira Privada. A seguir, serão expostos os resultados e suas respectivas análises.

O perfil sociodemográfico dos respondentes será apresentado na tabela em seguida:

Tabela 1 – Perfil Sociodemográfico dos entrevistados

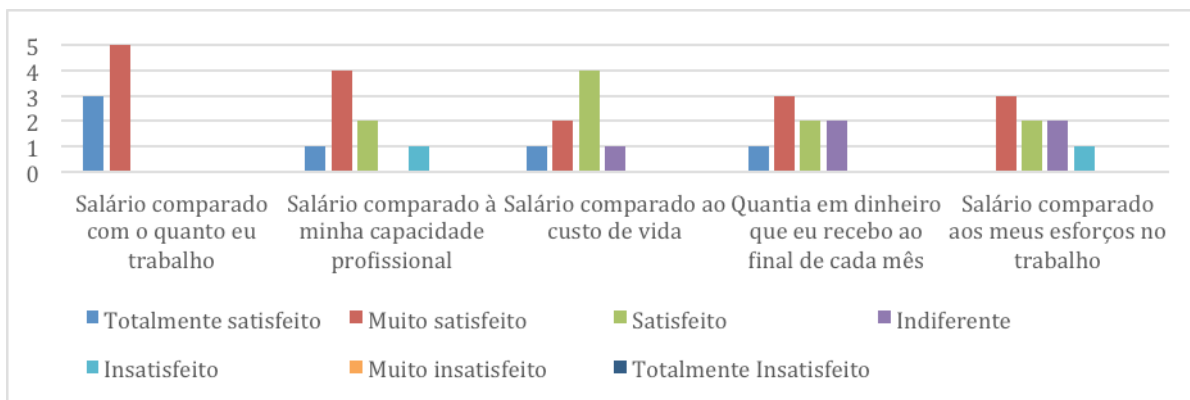
Variáveis	Níveis	Quantidade de Participante
Sexo	Feminino	5
	Masculino	3
Idade	18 a 25 anos	2
	26 a 33 anos	2
	34 a 41 anos	4
Escolaridade	Nível Superior incompleto	5
	Nível Superior completo	1
	Pós-Graduação Incompleta	1
	Pós-Graduação Completa	1
Tempo de empresa	0 a 2 anos	1
	2 a 4 anos	5
	4 a 6 anos	2

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Em relação ao formulário que mensura a satisfação no trabalho com o salário, colegas de trabalho, chefia, promoções e natureza do trabalho, os operadores de

caixa da Instituição Financeira responderam conforme descrito nos parágrafos posteriores.

Gráfico 1 – Satisfação com o salário



Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Em relação ao salário comparado à quantidade de trabalho, é possível notar que a maioria dos funcionários está satisfeita com a quantia recebida, pois cinco deles responderam que estavam muito satisfeitos e três totalmente satisfeitos. A média de respostas foi de 6,38, a maior de todos os pontos questionados, indicando que os funcionários consideram justa a quantidade recebida mensalmente.

Quando questionados sobre o salário comparado ao custo de vida, a média de respostas obtidas foi de 5,38, ou seja, mesmo um funcionário mostrando indiferença, os outros sete funcionários se mostraram satisfeitos, atribuindo valores entre 5 a 7 em seu nível de satisfação.

Em relação à quantidade de dinheiro recebida ao final do mês, dois se mostraram indiferentes e seis satisfeitos, com uma média de 5,38.

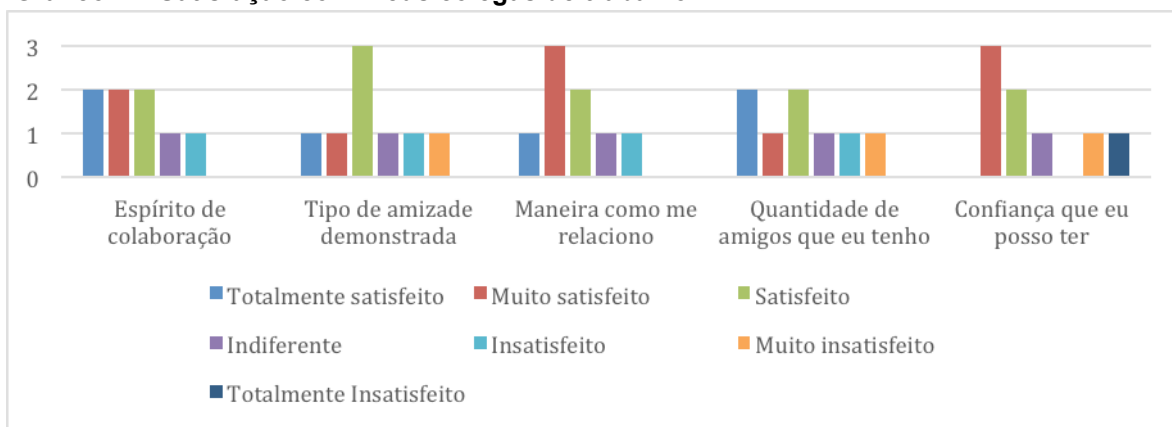
Em relação à satisfação com o salário comparado à capacidade profissional, a pontuação geral foi de 5,5, o que indica uma satisfação da maioria, porém um funcionário se mostrou insatisfeito. É importante que a empresa analise se o empregado insatisfeito está preparado para ocupar um novo cargo.

No que se refere à comparação entre o salário e os esforços no trabalho, os funcionários não estão em um nível de boa satisfação, com uma média de 4,88, uma vez que uma pessoa se mostrou insatisfeita, duas indiferentes e cinco satisfeitas.

Os operadores de caixa devem se esforçar para que o tempo de espera dos clientes não ultrapasse os limites estabelecidos em lei, que são 15 minutos em dias normais e 30 minutos em dias de grande movimentação (LEI N° 13.312, 2003).

Então, o cargo exige bastante esforço e agilidade dos funcionários para que a margem de atendimento (três minutos por pessoa) não seja ultrapassada.

Gráfico 2 – Satisfação com meus colegas de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Quanto ao espírito de colaboração com os colegas de trabalho os operadores de caixa encontram-se satisfeitos, com uma nota geral de 5,38, com um insatisfeito, um indiferente e seis satisfeitos, com notas entre 5 e 7.

A satisfação com o tipo de amizade com os colegas teve uma média de 4,63, indicando a falta de satisfação com esse item, no qual dois respondentes atribuíram notas 2 e 3, mostrando-se insatisfeitos, um mostrou-se indiferente e cinco satisfeitos, com notas de 5 a 7. Ou seja, três funcionários não estão conseguindo desenvolver um maior nível de intimidade com seus colegas de trabalho.

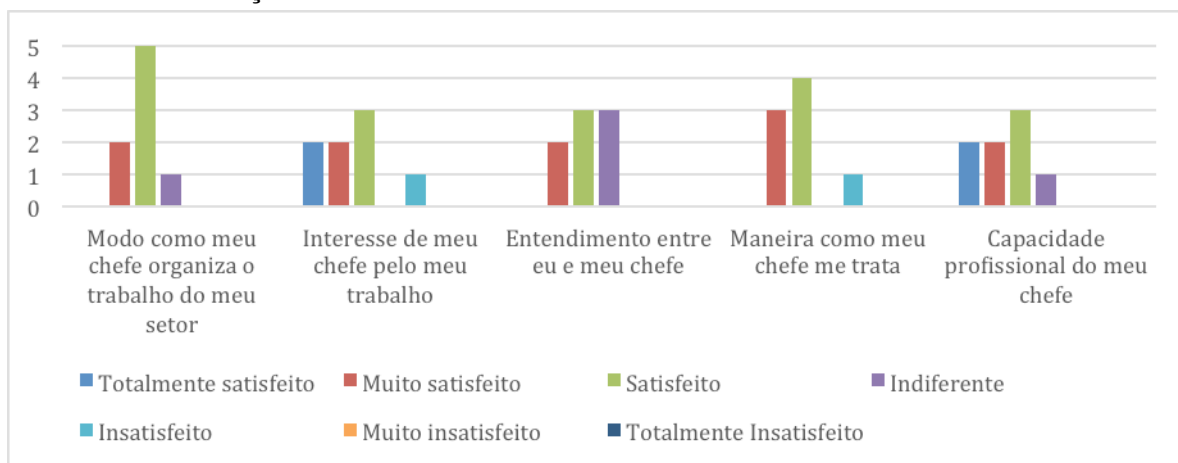
A média 5,25 mostra satisfação dos respondentes quando questionados sobre a maneira de se relacionar com os colegas de trabalho, porém é importante entender a razão pela qual duas pessoas não se sentem satisfeitas com esse relacionamento.

Dos oito respondentes, dois estão insatisfeitos com a quantidade de amigos que possuem entre os colegas de trabalho, um está indiferente e cinco estão satisfeitos. A média de resposta foi de 4,88 e, apesar de não indicar insatisfação, é importante analisar o fato de três funcionários não estarem contentes com a quantidade de amigos.

A média obtida com as respostas no quesito sobre a confiança que os funcionários podem ter em seus colegas de trabalho, foi 4,38, ou seja, os respondentes não possuem confiabilidade nos colegas e são insatisfeitos em relação a este item.

É importante ressaltar que em todas as perguntas relacionadas à satisfação com os colegas, pelo menos um respondente está insatisfeito com o relacionamento com os outros empregados em seu ambiente de trabalho, isso deve ser analisado mais profundamente pela empresa para que não se tenha problemas de convivência e clima organizacional.

Gráfico 3 – Satisfação com a chefia



Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

O modo como o chefe organiza o trabalho no setor é satisfatória, com nota geral 5,13, na qual sete respondentes estão satisfeitos e um demonstra indiferença.

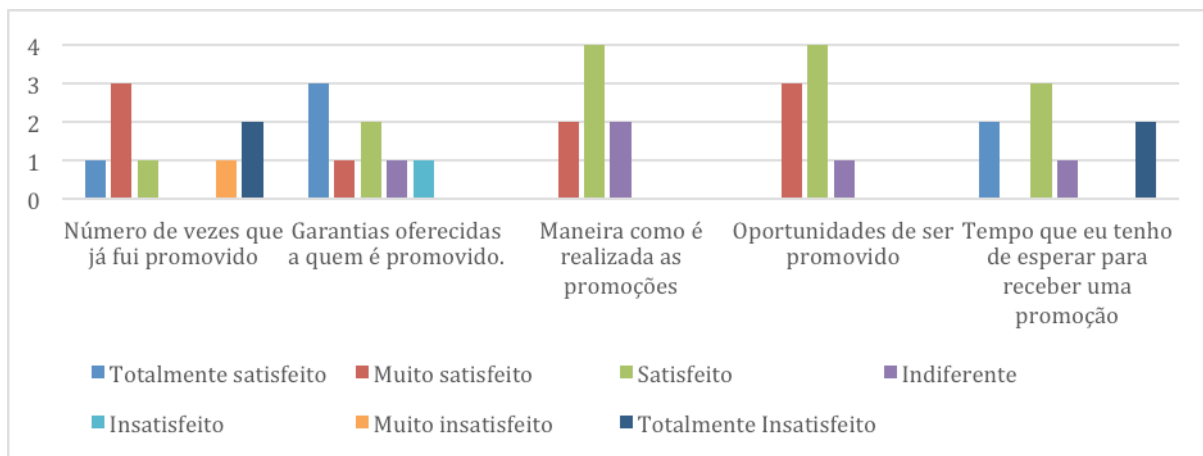
No que se refere ao interesse do chefe pelo trabalho dos funcionários, a maioria se mostrou satisfeita, com a atribuição de notas entre 5 a 7, e uma pessoa demonstrou insatisfação com a atenção dispensada. É importante que o gestor procure entender a insatisfação do funcionário que se mostrou contrário à situação.

Em relação à satisfação ao entendimento entre o chefe e os respondentes, três sentem-se indiferentes, três satisfeitos e dois muito satisfeitos. Com uma média 4,88, é possível perceber que o relacionamento entre o chefe e a equipe não está satisfatório, ou seja, é necessário analisar junto aos empregados como é possível melhorar o convívio com seu superior hierárquico, de forma a deixar essa relação satisfatória em sua maioria.

No que se refere à maneira como o chefe trata os funcionários, com média 5,13, é possível observar a satisfação da maioria, exceto por um, que se diz insatisfeito com o tratamento recebido. Mais um caso particular que deve ser analisado pelo gestor para evitar possíveis conflitos.

Quanto à capacidade profissional do chefe, o valor geral obtido foi 5,63, indicando satisfação por parte dos empregados.

Gráfico 4 – Satisfação com as promoções



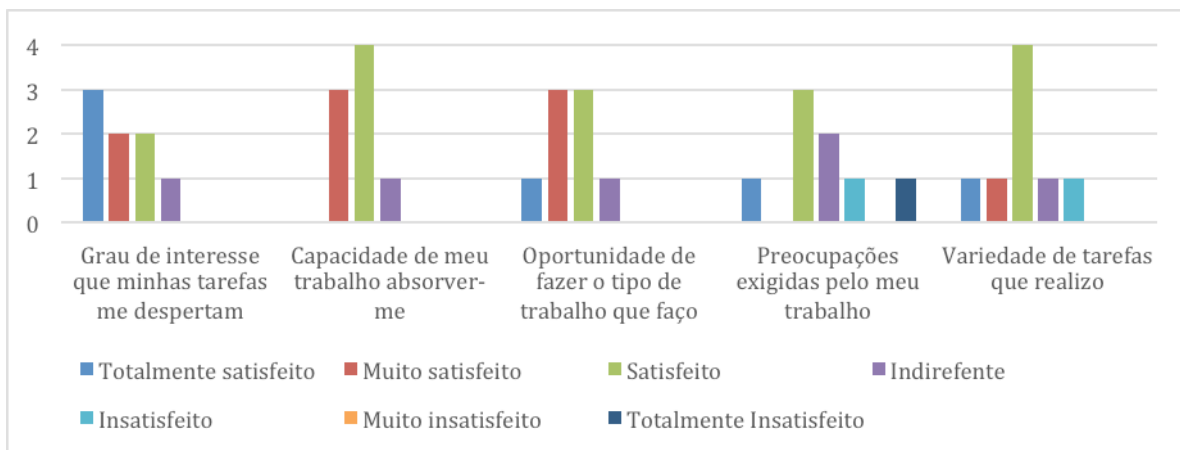
Fonte: Dados da pesquisa, 2017

A média das notas atribuídas à satisfação com o número de promoções foi 4,25. Neste questionamento, três pessoas se mostraram insatisfeitas, demonstrando que não estão contentes com a quantidade de tempo que ocupam o cargo de operador de caixa. É preciso analisar se estes funcionários estão aptos a ocupar outros cargos.

Em relação às garantias que a empresa oferece a quem é promovido, com média geral de 5,5, a maneira como a empresa realiza a promoção do pessoal, com média 5, e as oportunidades de ser promovido, com média de 5,25, a satisfação está presente na resposta da maioria dos entrevistados, com nenhum índice de insatisfação.

No entanto, quando questionados sobre o tempo de espera para uma nova promoção, dois operadores de caixa estão insatisfeitos, um indifferente e cinco satisfeitos com o período para uma nova promoção. A média das respostas foi de 4,38, ou seja, no geral não existe satisfação por parte dos funcionários e a empresa deve analisar a quantidade de tempo em que os funcionários estão ocupando o cargo atual.

Gráfico 5 – Satisfação com a natureza do trabalho



Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Em relação à natureza do trabalho, o maior nível de satisfação surgiu quando questionados sobre o grau de interesse que as tarefas despertam nos funcionários, com uma média de 5,88, na qual a maioria está com um grau de satisfação alto.

No que se refere à capacidade do trabalho absorver os respondentes, a média de resposta foi de 5,25, e a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que fazem, obteve média 5,5, o que implica que os respondentes estão contentes com a natureza do trabalho, mostrando um bom nível de satisfação.

Analisando as respostas obtidas em relação às preocupações exigidas no trabalho é possível observar que metade dos respondentes demonstra falta de satisfação, com uma nota geral agregada de 4,25. Neste item, é importante levar em consideração o fato de que os operadores de caixa trabalham com uma grande quantidade de valores em espécie, e a falta de alguma quantia acima de R\$10,00 (dez reais), ao final do expediente, é responsabilidade do operador de caixa, ou seja, o valor é descontado do salário do funcionário.

Quando questionados sobre a satisfação de seu trabalho comparada aos esforços realizados, a média de respostas foi 4,88, indicando a falta de satisfação dos empregados nessa área.

Em relação ao contentamento com a variedade de tarefas realizadas, foi obtida uma média 5, contando com um funcionário insatisfeito e um indiferente. A função de operador de caixa consiste em fazer pagamentos, saques e depósitos para os clientes, ou seja, sempre realizam as mesmas tarefas de forma repetitiva e com a responsabilidade de fazer um atendimento eficiente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa teve como principal objetivo mensurar o nível de satisfação no trabalho dos operadores de caixa de uma agência de uma Instituição Financeira privada localizada em Fortaleza. A avaliação foi realizada a partir dos cinco quesitos de Siqueira (2008), sendo eles: satisfação com salário, com colegas de trabalho, com a chefia, com as promoções e com a natureza do trabalho.

É possível concluir, a partir de um questionário sobre o perfil dos respondentes, que se trata de uma população relativamente jovem, com bom grau de instrução e com tempo razoável de empresa. Acerca dos pontos centrais investigados na avaliação, conclui-se uma satisfação recorrente em quase todos os aspectos, com mudanças de níveis em alguns pontos específicos de alguns quesitos.

O principal item com satisfação abaixo da média foi o relacionamento com os colegas de trabalho, o que demonstra competitividade e precisa ser trabalhado pela gestão do setor, melhorando o trabalho em equipe e a colaboração. A questão salarial e as promoções, surpreendentemente foram bem satisfatórias, com poucos pontos de discrepância em relação à totalidade dos entrevistados, fato que foi considerado positivo, pois salário é algo que, normalmente, é alvo de reclamações. Em relação à chefia e à natureza do trabalho os resultados se mostram medianos. É percebida satisfação de modo discreto, considerando-se até indiferente em alguns pontos. De um modo geral, os operadores estão satisfeitos. Observa-se que, em alguns momentos, alguns questionados dão respostas extremas, como totalmente insatisfeito, e mesmo sendo apenas um funcionário, diminui consideravelmente a média da avaliação. Considera-se casos como este como isolados, que devem ser tratados pelos gestores de forma específica. Esse modelo de gestão, que parte de metas, adotado pelas instituições financeiras, acaba gerando muita pressão nos funcionários. Ele precisa ser revisto, uma vez que afeta, como percebe-se por meio dos resultados da pesquisa, o relacionamento entre as pessoas do setor, abalando a confiança entre eles e aumentando de forma negativa a competitividade.

Sugere-se para futuras pesquisas discutir a relação dos operadores com os colegas e com a chefia, levando em conta a questão da satisfação pessoal e seus fatores geradores e determinantes para o desempenho da função.

REFERÊNCIAS

ALCÂNTARA, Lúcio Gonçalo de. **LEI N° 13.312, de 17.06.03 (DO 30.06.03)**. Disponível em: <<https://www.al.ce.gov.br//legislativo/tramitando/lei/13312.htm>>. Acesso em: 21 de Abril de 2017.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: noções práticas**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002

ARAÚJO, Luis César G. de; GARCIA, Adriana Amadeu. **Gestão de Pessoas: estratégias e integração organizacional: edição compacta**. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2014.

BACEN. **Resolução CMN 2.099, 1994**. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/composicao/bm.asp>>. Acesso em: 31 mar. 2017.

BRANCO, Diego. **Salários, Remuneração e Benefícios**. Publicado em 15 abr. 2011. Disponível em: <www.portaldeducacao.com.br/>. Acesso em: 30 set. 2016.

BURBRIDGE Anna; BURBRIDGE Marc. **Gestão de Conflitos: desafio do mundo corporativo**. São Paulo: Saraiva, 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 7.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração geral e pública**. 6. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. São Paulo: Manole, 2014.

_____. **Consolidação das leis do trabalho**. Decreto-lei n.º 5.452, de 1º de maio de 1943.

Satisfação no ambiente de trabalho em uma instituição financeira privada localizada em Fortaleza sob a ótica dos operadores de caixas

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de carreiras na empresa contemporânea**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2010

FIGUEIREDO, Antônio Macena de; SOUZA, Soraia Riva de. **Como elaborar projetos, monografias, dissertações e teses: da redação científica à apresentação do texto final**. 4. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011.

FORBES. **15 países em que as pessoas estão mais satisfeitas com o trabalho**. Disponível em: <<http://www.forbes.com.br/listas/2016/06/15-paises-em-que-as-pessoas-estao-mais-satisfeitas-com-o-trabalho/#foto5>>. Acesso em: 28 nov. 2016.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Práticas de Recursos Humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HUNT, James; OSBORN, Richard. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Bookman, 2002.

IPEA, Instituto de Pesquisa Econômica. **Estratégia para desenvolvimento de pessoas**. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/150511_estrategias_para_desenvolvimento_de_pessoas.pdf>. Acesso em: 21 out. 2016.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.

LOURENÇO, Joaquim Carlos; ALVES, Ylênia Mikarlla de Almeida Lins. **Satisfação no trabalho: um estudo de caso numa agência do setor bancário do município de Bananeiras – PB, Brasil**. Disponível em: <<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/br/12/clla.html>>. Acesso em: 11 set. 2016.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, Sérgio P. **Direito do Trabalho**. 24.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MINAMIDE, Camila Hatsumi. **Sistemas de Remuneração Tradicionais e a Remuneração Estratégica**. Disponível em: <<http://carreiras.empregos.com.br/>>. Acesso em: 30 set. 2016.

PATRICK, J. Montana; BRUCE, H. Charnov. **Administração**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 9.ed. São Paulo: Pearson, 2004.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento Organizacional**. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento Organizacional**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

SANTANDER NO BRASIL, Institucional. **Sobre o Santander Brasil**. Disponível em: <<https://www.santander.com.br/br/o-santander/institucional/santander-no-brasil>>. Acesso em: 31 de mar. 2017.

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

SILVA, Pablo Marlon Medeiros da; LIMA, Alef Narondy Cabral; LEONE, Nilda Maria de Clodoaldo Pinto Guerra. **Entrincheiramento organizacional: percepção de empregados de uma agência bancária**. Disponível em: <<https://seer.imed.edu.br/index.php/raimed/article/view/773/754>>. Acesso em: 12 set. 2016.

SILVA, Reinaldo Oliveira da. **Teorias da Administração**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

Satisfação no ambiente de trabalho em uma instituição financeira privada localizada em Fortaleza sob a ótica dos operadores de caixas

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. Satisfação no trabalho. In: SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias *et al.* **Medidas do comportamento organizacional**: ferramentas de diagnóstico e de gestão. São Paulo: Bookman 2008.

TEIXEIRA, Sebastião. **Gestão das Organizações**. 2 ed. Rio de Janeiro: McGraw-Hill, 2005.

VECCHIO, Robert P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: [Cengage Learning](#), 2008.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

APÊNDICES

Apêndice A – Carta de Autorização de Participação do Banco no Estudo de Caso

Autorização de Participação da Empresa no Estudo de Caso

Fortaleza, 03 de fevereiro de 2017.

Eu, KARINE ALVES CARVALHO E MAYARA HOLANDA DOS SANTOS, alunas do Curso de Graduação em Administração da Faculdade 7 de Setembro (FA7), sob orientação do(a) Prof.(a) Olívia Lima Guerreiro de Alencar, solicitamos permissão para obter voluntariamente de sua empresa informações que serão utilizadas, após tratamento, na forma de estudo de caso a ser inserido na pesquisa em andamento sobre "Satisfação no ambiente de trabalho em uma Instituição Financeira Privada localizada em Fortaleza sob a ótica dos operadores de caixas".

No aguardo do aceite, agradecemos a atenção dispensada.

Karine Alves Carvalho
Pesquisadora

Mayara Holanda dos Santos
Pesquisadora

Profa. Olívia Lima Guerreiro de Alencar
Orientador(a) da Pesquisa

Araken Thomaz Barcellos
Gerente Geral do Banco

Apêndice B – Questionário sobre o Perfil Sociodemográfico

1) Sexo:

Feminino

Masculino

2) Faixa de idade:

18 – 25 anos

26 – 33 anos

34 – 41 anos

42 anos ou mais.

3) Escolaridade:

Ensino Médio Completo

Ensino Superior Incompleto

Ensino Superior Completo

Pós-Graduação Incompleta

Pós-Graduação Completa

Outro: _____

4) Tempo de empresa:

0 – 2 anos

2 – 4 anos

4 – 6 anos

6 anos ou mais.

ANEXOS

Anexo A – Escala de satisfação no trabalho - EST

Quadro 1 - No meu trabalho atual sinto-me...

1. () Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho;
2. () Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor;
3. () Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa;
4. () Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido;
5. () Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho;
6. () Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim;
7. () Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam;
8. () Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional;
9. () Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho;
10. () Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal;
11. () Com a capacidade de meu trabalho absorver-me;
12. () Com o meu salário comparado ao custo de vida;
13. () Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço;
14. () Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho;
15. () Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês;
16. () Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa;
17. () Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho;
18. () Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho;
19. () Com o entendimento entre eu e meu chefe;
20. () Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa;
21. () Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho;
22. () Com a maneira como meu chefe me trata;
23. () Com a variedade de tarefas que realizo;
24. () Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho;
25. () Com a capacidade profissional do meu chefe.

Fonte: Siqueira, 2008, p. 272.

Anexo B - Índices de precisão, dimensões, definições

Quadro 2 – Dimensões, definições, itens e índices de precisão da EST em sua forma completa com 25 itens

Dimensões	Definições	Itens	Índices de precisão
Satisfação com os colegas	Contentamento com a colaboração e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.	1, 6, 14, 17 e 24	0,86
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.	5, 8, 12, 15 e 21	0,92
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.	2, 9, 19, 22 e 25	0,90
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.	7, 11, 13, 18 e 23	0,82
Satisfação com as promoções	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira de a empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.	3, 4, 10, 16 e 20	0,87

Fonte: Siqueira, 2008, p. 269.

