

# SATISFAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO NO SETOR DE MANUTENÇÃO DE ELEVADORES DA OTIS FORTALEZA

## **Antônio Ferreira da Silva Filho**

Graduando do Curso de Administração do Centro Universitário 7 de Setembro (UNI7).  
tonir ferreira @hotmail.com

## **Marcos Aurélio Maia Silva**

Professor adjunto do curso de Administração do Centro Universitário 7 de Setembro (UNI7). Mestre em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Especialista em Administração de Recursos Humanos pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Graduado em Administração pela Universidade de Fortaleza (UNIFOR). Professor de cursos de graduação e de pós-graduação da UNI7.  
aurelio.maia@uece.br

## **RESUMO**

O estudo objetiva analisar o nível de satisfação no trabalho sob a ótica dos funcionários do setor de manutenção de elevadores da empresa Otis. Para tanto, foi realizada a revisão da literatura com foco nas teorias da satisfação no trabalho. Em seguida, aplicou-se o instrumento elaborado e validado cientificamente - a Escala de Satisfação no Trabalho (EST). A pesquisa é do tipo exploratória, com abordagem tanto qualitativa quanto quantitativa. Para a coleta de dados, elegeu-se uma amostra de 10 respondentes com aplicação de 20 questionários. Os dados foram tabulados e analisados com o objetivo de verificar o nível de satisfação com os colegas; o nível de satisfação com o salário; o nível de satisfação com a chefia; o nível de satisfação com as tarefas; o nível de satisfação com as promoções. Os resultados são discutidos e analisados com considerações de que a empresa necessita repensar os pontos de insatisfação no ambiente de trabalho, apontados pelos respondentes.

**PALAVRAS-CHAVE:** Motivação. Satisfação no trabalho. Ambiente de trabalho.

## **ABSTRACT**

*The objective of this study is to analyze the level of job satisfaction from the perspective of employees in the elevator maintenance sector of the company Otis. For that, a review of the literature focusing on theories of job satisfaction was carried out. Then, the instrument elaborated and scientifically validated - the Occupational Satisfaction Scale was applied. The research is exploratory, with both qualitative and quantitative approaches. For the data collection, a sample of 10 respondents with 20 questionnaires was selected. The data were tabulated and analyzed in order to verify the level of satisfaction with colleagues; the level of satisfaction with the salary; the level of satisfaction with the manager; the level of job satisfaction; the level of satisfaction with promotions. The results are discussed and analyzed, with considerations that, the company needs to rethink the points of dissatisfaction in the workplace, pointed out by the respondents.*

**KEYWORDS:** Motivation. Job satisfaction. Desktop.

## 1 INTRODUÇÃO

Ao longo dos últimos 40 anos, a satisfação do trabalho tem sido estudada por lentes distintas, entre as quais se destacam: o processo motivacional; a capacidade de predizer diferentes comportamentos de trabalho (produtividade, desempenho, rotatividade e absenteísmo); promoção e proteção da saúde no trabalho; e conceitos afetivos impactantes na satisfação ou insatisfação de cada funcionário (SIQUEIRA, 2008).

As pessoas costumam passar a maior parte do dia no seu ambiente de trabalho e, com isso, acabam sendo afetadas em todas as dimensões na vida humana: física, afetiva, intelectual e espiritual. Diante disso, entende-se que o ambiente de trabalho precisa prover condições favoráveis e satisfatórias para que o trabalhador se sinta confortável e obtenha o melhor desempenho para exercer sua função.

Um dos grandes desafios atuais das organizações está em manter seus funcionários motivados e satisfeitos, e fazer com que o indivíduo continue achando sentido no que faz. A satisfação no trabalho é, portanto, um relevante motor em qualquer relação entre trabalhador e organização, podendo ser mensurada e acompanhada por diferentes instrumentos em diferentes tipos organizacionais.

Em um contexto de empresa como a OTIS Elevadores, uma empresa de grande porte, líder na fabricação e prestação de serviços em elevadores, escadas e esteiras rolantes, constitui-se em um rico ambiente para a pesquisa. Trata-se de uma empresa consolidada no mercado mundial, no ramo em que atua, possuindo funcionários atuantes, diretamente com serviço de manutenção, foco desse estudo e local de trabalho do pesquisador no referido setor.

Com esta contextualização, elaborou-se a seguinte questão: como os funcionários do setor de manutenção de elevadores da OTIS Fortaleza percebem a satisfação no ambiente de trabalho?

Desta maneira, os objetivos ficaram assim definidos nesta pesquisa. Objetivo geral: analisar a satisfação no ambiente de trabalho da OTIS Fortaleza, sob a ótica

dos funcionários do setor de manutenção de elevadores. Objetivos específicos: descrever as teorias clássicas da motivação; descrever a satisfação com os colegas; descrever a satisfação com o salário; descrever a satisfação com a chefia; descrever a satisfação com a natureza do trabalho; descrever a satisfação com as promoções. E, objetivo empírico: medir o grau de satisfação no ambiente de trabalho da OTIS, sob a ótica dos funcionários do setor de manutenção de elevadores na filial de Fortaleza.

O trabalho encontra-se estruturado a partir do capítulo inicial com a introdução, com a apresentação do trabalho; do problema da pesquisa e seus objetivos. O capítulo dois apresenta o referencial teórico, no qual trata, a princípio, das teorias da motivação relacionadas à satisfação no trabalho; seguidas das descrições das dimensões abordadas na Escala de Satisfação no Trabalho (EST), de acordo com o estudo de Siqueira. No capítulo três, relacionam-se os recursos metodológicos, utilizados nesta pesquisa, e os meios utilizados para sua consecução. No quarto capítulo, analisou-se o grau de satisfação no trabalho, por parte dos funcionários da Otis, e são apresentadas as considerações finais, acerca do estudo.

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

Nesta revisão de literatura serão apresentados os conceitos e fundamentos existentes sobre o tema em questão, que irão nortear esta pesquisa. A fundamentação teórica da pesquisa aborda, desde as teorias clássicas da motivação, seguidas das descrições das dimensões abordadas na Escala de Satisfação no Trabalho (EST).

### **2.1 AS TEORIAS CLÁSSICAS DA MOTIVAÇÃO**

Neste capítulo serão descritas as teorias clássicas da motivação conforme os teóricos e estudiosos do assunto: Abraham Maslow, Frederick Herzberg, David McClelland, McGregor e Victor H. Vroom.

### 2.1.1 Teoria da Hierarquia de Necessidades de Abraham Maslow

A Hierarquia de necessidades de Maslow, também conhecida como pirâmide de Maslow, é uma divisão proposta por Abraham Maslow, em que as necessidades de nível mais baixo devem ser satisfeitas antes das necessidades de nível mais alto. Cada indivíduo tem de satisfazer necessidades de ordem inferior, galgando uma hierarquia de necessidades para atingir a sua autorrealização (PERLARDI, 2011).

Assim, o psicólogo norte-americano, hierarquizou as necessidades de motivação da seguinte forma:

**Figura 1 – Necessidades de Maslow**



Fonte: Ribas, 2011, p. 9. (adaptado pelo autor).

As necessidades fisiológicas referem-se às necessidades básicas, como: fome, sede, sono e calor. As necessidades de segurança nascem a partir da busca por um ambiente estável e que garanta proteção ao indivíduo. As necessidades sociais são decorrentes da participação e aceitação de um indivíduo por parte dos outros. As necessidades de autoestima estão relacionadas com a maneira que o indivíduo se avalia, conduzindo-o a sentimentos de poder, capacidade e aptidão. E, por fim, as necessidades de auto-realização referem-se à realização potencial de cada indivíduo, manifestadas no momento em que todas as demais necessidades forem satisfeitas (RIBAS, 2011).

A teoria de Maslow trouxe contribuições importantes, com um novo conceito e estabeleceu uma dinâmica motivacional para o estudo da motivação nas empresas

(RIBAS, 2011). Bergamini (2008) assevera que a teoria das necessidades de Maslow teve absoluta aceitação, apesar das evidências insuficientes de pesquisa empírica.

### **2.1.2 Teoria dos dois Fatores de Frederick Herzberg**

Nesta teoria, conforme Vieira *et al.* (2011), o comportamento humano é influenciado por dois grupos de fatores: os higiênicos e os motivacionais. Assim temos:

- a) Fatores higiênicos - abrangem todos os benefícios oferecidos pela empresa, tais como: ambiente de trabalho, relacionamento com os superiores, segurança no emprego, benefícios sociais e salário; que são vistos como fatores que podem gerar insatisfação, caso não estejam apropriados.
- b) Fatores motivacionais - estão relacionados com o cargo ocupado pelo empregado e abrangem o reconhecimento e oportunidade de progresso profissional; responsabilidade e realização que leva o funcionário de estado de não-satisfação ao estado de satisfação.

As contribuições da Teoria de Herzberg para a compreensão da motivação para o trabalho, foram: a possibilidade do funcionário ter maior autonomia para prática e planejamento de seu trabalho, a valorização dos processos de ascensão e reconhecimento de cargos e uma abordagem diferenciada sobre o papel da remuneração acerca da motivação para trabalho (FERREIRA *et al.*, 2006).

### **2.1.3 Teoria das Necessidades Socialmente Adquiridas de David McClelland**

De acordo com Ferreira *et al.* (2006) a respeito desta teoria, David McClelland descreve que as pessoas são motivadas por três necessidades básicas, que são: necessidade de realização, necessidade de poder e necessidade de associação.

Conforme Fraga (2010), a teoria é apresentada da seguinte forma: a necessidade de realização representa um interesse recorrente na busca de excelência, de realização com relação a determinados padrões, em um ímpeto para alcançar o sucesso. A necessidade de poder representa um interesse de fazer com

que os outros se comportem de um modo que não o fariam naturalmente. A necessidade de associação é representada pelo desejo de relacionamentos interpessoais próximos e amigáveis.

Ainda, conforme esta teoria, a motivação está ligada ao impulso de obter sucesso nas atividades desenvolvidas, mais pela sua realização pessoal (intrínseca), do que pelo recebimento de recompensas externas (extrínseca).

#### **2.1.4 Teoria X e Y de McGregor**

A teoria de McGregor, conforme Vieira *et al.* (2011) se apresenta como dois extremos opostos de suposições. Estas suposições foram denominadas “X” e “Y”. De acordo com a teoria “X”, o ser humano em geral não gosta intrinsecamente de trabalhar, e trabalha o mínimo possível. Assim, conforme a teoria, a maior parte das pessoas precisa ser coagida, vigiada, orientada, ameaçada com castigos, a fim de fazer o devido esforço para alcançar os objetivos da organização.

Já a teoria “Y”, numa visão mais positiva do ser humano, sustenta que os funcionários gostam de trabalhar, são criativos, buscam responsabilidades e podem se autodirecionar. De acordo com a teoria Y o esforço e o dispêndio de energia no trabalho são algo natural. Portanto, o controle externo e a coação não são meios adequados de se obter trabalho, conforme essa teoria Y (VIEIRA *et al.*, 2011).

#### **2.1.5 A Teoria da Expectativa de Victor H. Vroom**

A teoria afirma que quando uma tarefa traz a expectativa de recompensas organizacionais e, desta forma, bons resultados pessoais, o indivíduo apresenta-se mais motivado a realizá-la (SALGADO, 2005). O modelo proposto por Vroom é baseado em três fatores: Atração, Relação desempenho-recompensa e Relação esforço-desempenho (ROBBINS, 2008)

Conforme entendimento dos conceitos, a atração consiste na força de desejo do trabalhador por um resultado particular. A instrumentalidade é a relação entre o desempenho e a recompensa. E, a expectativa é a percepção do indivíduo em relação ao seu esforço para atingir determinado nível de desempenho (PEREIRA, 2011).

Esta teoria considera que um funcionário se sente motivado a despende um alto grau de esforço quando isto vai resultar em boa avaliação de desempenho; e conseqüentemente, uma boa avaliação de desempenho vai resultar em recompensas organizacionais, como: bonificação, aumento de salário ou promoção; e que estas recompensas vão atender suas metas pessoais (ROBBINS, 2008).

## 2.2 DIMENSÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS COLEGAS

Nesta dimensão, a satisfação com os colegas de trabalho, conforme Siqueira (2008) se revela na importância da convivência com colegas, as chefias e a realização das tarefas, gerando gratidão entre os funcionários. Com relação ao ambiente social, os supervisores e colegas são fontes primárias de satisfação, pois o funcionário pode estar satisfeito com seu supervisor ou colegas, uma vez que estes ajudam a atingir alguns resultados dentro da empresa.

A dimensão do nível de satisfação com os colegas vai ao encontro às teorias de Maslow e David McClelland no que se referem as necessidades sociais decorrentes da participação e aceitação de um indivíduo por parte dos outros; de associação, com o desejo de relacionamentos interpessoais próximos e amigáveis.

Para Wagner III (2005) o aspecto social de apoio pode ser compreendido como doação de cuidado e solidariedade constantes.

(...) muitos pesquisadores sugerem que o apoio social de supervisores e colegas de trabalho podem atenuar o stress dos trabalhadores. (...). Em termos de ambiente social, supervisões e colegas de trabalho servem tanto como fonte de satisfação como fonte de frustração para o trabalhador. O funcionário pode estar satisfeito com seu superior ou com os colegas porque eles o ajudam a atingir alguns resultados valorizados (WAGNER III, 2005, p. 129).

Nessa dimensão, Siqueira e Gomide Júnior (2004) apontam que satisfação no trabalho pode ser considerada como um dos múltiplos conceitos que abordam a afetividade no ambiente de trabalho ou, mais especificamente, com os vínculos que são estabelecidos entre as pessoas.

Conforme Siqueira (2008), para a dimensão satisfação com os colegas, aborda-se: o contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho”, nos quesitos: 1, 6, 14, 17 e 24.

### 2.3 DIMENSÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O SALÁRIO

A satisfação com o salário é uma variável organizacional muito importante para a satisfação do empregado no trabalho. Spector (2003), com relação ao salário, cita que podem existir pessoas satisfeitas com pequenos salários, enquanto outras com salários altos, não estando satisfeitas. Sendo assim, relaciona-se a satisfação com a variável salário, quando atribui a justiça na distribuição dos mesmos, e não a quantia recebida.

O autor salienta que satisfação com o salário também é percebida quando o funcionário compara seu salário com de outro que exerce a mesma função, em vez do salário de qualquer outra pessoa. Manter um plano de cargos e salários, onde os cargos sejam avaliados e classificados hierarquicamente, permitindo assim uma remuneração o mais justa possível, contribui para evitar insatisfações. Considerando a Teoria de Frederick Herzberg, temos o salário como um dos fatores higiênicos muito importante para satisfação ou não do trabalhador.

Conforme Siqueira (2008), para a dimensão satisfação com o salário, aborda-se: o 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, citados nos quesitos: 5, 8, 12, 15 e 21.

### 2.4 DIMENSÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A CHEFIA

De acordo com Bergamini (2008) o fracasso da maioria de nossas empresas, não está na falta de conhecimento técnico e sim na maneira como lida com as pessoas. Estar motivado, gostar de seu trabalho e ter um bom relacionamento com sua chefia (O líder) pode ser um fator gerador de satisfação. Para Robbins *et al.* (2010, p. 75) “Trabalhos interessantes que fornecem treinamento, variedade, independência e controle, satisfaz a maioria dos funcionários”.

Para o empregado estar satisfeito com o trabalho ele precisa estar satisfeito também com seu chefe, seu superior. É ele quem exerce a função de líder do grupo. O líder é quem tem a capacidade de influenciar pessoas para alcançar determinada meta ou objetivo. O chefe deve saber conduzir, trazer motivação aos seus subordinados, pois isso pode refletir positiva ou negativamente nos índices da organização. (AZEVEDO; MEDEIROS, 2003, p.5).



Reconhece-se que um dos principais fatores determinantes de satisfação dos funcionários no trabalho está relacionada com a chefia, visto que, a satisfação daqueles é maior quando esta é compreensiva e amigável, elogia seu desempenho, escuta as opiniões deles e mostra interesse pessoal pelos mesmos (ROBBINS, 2008).

A satisfação com a chefia, conforme a teoria de McGregor, apresenta dois extremos opostos de suposições (X e Y). Assim, pela suposição X, de forma negativa, têm-se uma visão que a maior parte das pessoas não gostam de trabalhar e necessitam de coação da gerência para alcançar os objetivos da organização. Enquanto a suposição "Y", numa visão mais positiva, afirma que os funcionários gostam de trabalhar e podem se autodirecionar, desta forma, não há necessidade de coação, ameaças ou penalidades (VIEIRA *et al.*, 2011).

Conforme Siqueira (2008), para a dimensão satisfação com a chefia, aborda-se: o contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles, o que trata os quesitos: 2, 9, 19, 22 e 25.

## 2.5 DIMENSÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A NATUREZA DO TRABALHO

De acordo com Martins e Santos (2006), um dos motivos de satisfação no trabalho perpassa pelo aspecto motivador, ou seja, a natureza do trabalho realizado. O tipo de trabalho exerce grande influência sobre a motivação e satisfação na vida profissional e portanto, o desajuste funcional, onde a pessoa não tem a mínima vocação ou gosto pelo que faz, nem interesse, nem aptidão física e/ou mental para o trabalho, que provoca insatisfação.

Conforme Martinez e Paraguay (2003), essa dimensão da satisfação no trabalho diz respeito a uma atividade laboral que seja pessoalmente e simultaneamente, interessante e significativa. Seja capaz de produzir um sentimento de realização, crie possibilidade de uso de habilidades e capacidades, propicie o crescimento pessoal e profissional, envolva certa variedade de tarefas, exija responsabilidade e apresente determinado grau de autonomia na tomada de decisões, bem como, clareza de papéis.

Conforme Siqueira (2008) para a dimensão satisfação com a natureza do trabalho, aborda-se: o contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade destas absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas, ao que se refere os quesitos: 7, 11, 13, 18 e 23.

## 2.6 DIMENSÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM AS PROMOÇÕES

Na quinta e última dimensão estudada, o capítulo versa sobre a satisfação com as promoções. Desta forma, pela teoria de Vroom, o funcionário se sente motivado a despende um alto grau de esforço quando isto vai resultar em boa avaliação de desempenho, resultando em recompensas organizacionais, como: bonificação, aumento de salário ou promoção, atendendo a suas metas pessoais (ROBBINS, 2008).

Martinez e Paraguay (2003) esclarecem que a satisfação com as promoções inclui a presença de oportunidades, justiça e clareza tanto no sistema de promoções, quanto no plano de cargos e salários, além de um regime de avaliação das disponibilidades, uma vez que nem todos os colaboradores almejam a promoção ou estão preparados para ela. A esse fator pode ser acrescido o reconhecimento, isto é, a necessidade humana de receber créditos pelas realizações, elogios, desde um anúncio público na empresa até comentários informais.

Conforme Siqueira (2008), para saber o quanto os colaboradores estão satisfeitos com o seu trabalho deve-se avaliar os retornos ofertados pela empresa em forma de salários e promoção. Para a dimensão satisfação com as promoções, aborda-se as questões no quesitos: 3, 4, 10, 16 e 20.

## 3 MÉTODO

As etapas que nortearam essa seção tratam: da caracterização da Estratégia da pesquisa, do universo, dos sujeitos e do universo amostral, seguido da coleta de dados, da análise e interpretação dos dados coletados.

Para que um conhecimento possa ser considerado científico, torna-se necessário identificar as operações mentais e técnicas que possibilitam a sua

verificação (GIL, 2008). Em outras palavras, determinar o método que possibilitou chegar a esse conhecimento.

No discorrer das subseções, serão descritos os procedimentos metodológicos que caracterizam a pesquisa.

### 3.1 CARACTERIZAÇÃO E ESTRATÉGIA DA PESQUISA

A pesquisa científica é a realização de um estudo planejado, sendo o método de abordagem do problema o que caracteriza o aspecto científico da investigação. Sua finalidade é descobrir respostas para questões ou problemas mediante a aplicação do método científico. Para solucionar essas questões ou problemas, são levantadas hipóteses que podem ser confirmadas ou rejeitadas pela pesquisa. “Portanto, toda pesquisa se baseia em uma teoria que serve como ponto de partida para a investigação” (PRODANOV E FREITAS, 2013, p. 43).

Para esse artigo, quanto aos objetivos, a pesquisa é do tipo exploratória por proporcionar maior familiaridade com o problema (explicitá-lo), e é descritiva porque expõe as características de determinadas populações ou fenômenos (GIL, 2008).

Quanto aos procedimentos técnicos adotados para a coleta de dados, esta pesquisa é bibliográfica e de campo. Para Marconi e Lakatos (2003, p. 183):

A pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico etc., até meios de comunicação orais: rádio, gravações em fita magnética e audiovisuais: filmes e televisão. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto, inclusive conferências seguidas de debates que tenham sido transcritos por alguma forma, quer publicadas, quer gravadas.

Para este estudo foram consultados artigos, teses, monografias, livros, revistas com abordagens sobre a satisfação no trabalho e a utilização da escala de Siqueira (2008).

Conforme Gil (2008) pelo estudo de campo procura-se o aprofundamento de uma realidade específica. É basicamente realizada por meio da observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas com informantes para captar as explicações e interpretações do que ocorre naquela realidade.

Segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 186):

As fases da pesquisa de campo requerem, em primeiro lugar, a realização de uma pesquisa bibliográfica sobre o tema em questão. Ela servirá, como primeiro passo, para se saber em que estado se encontra atualmente o problema, que trabalhos já foram realizados a respeito e quais são as opiniões reinantes sobre o assunto. Como segundo passo, permitirá que se estabeleça um modelo teórico inicial de referência, da mesma forma que auxiliará na determinação das variáveis e elaboração do plano geral da pesquisa.

A observação em campo é participante, ou seja, segundo Felizardo (2017, p.11), “a observação direta ou participante é obtida pelo contato direto do pesquisador com o fenômeno observado, para recolher as ações dos atores em seu contexto natural, a partir de sua perspectiva e seus pontos de vista”. O autor do artigo trabalha na Otis elevadores, no setor da empresa, onde realizou sua pesquisa.

A abordagem da pesquisa é de natureza tanto qualitativa, quanto quantitativa. No que diz respeito a sua natureza qualitativa, Diehl (2004) afirma que esta apresenta maior liberdade teórico-metodológica para realizar seu estudo. Esta deve apresentar estrutura coerente, consistente, originalidade e nível de objetivação capaz de merecer a aprovação científica.

Já em relação a abordagem quantitativa, esta se caracteriza pelo emprego de instrumentos estatísticos, tanto na coleta quanto no tratamento dos dados.

Para esta pesquisa as estratégias adotadas contribuiram para a consecução do trabalho de forma prática e no aprofundamento teórico sobre o tema satisfação no trabalho, bem como o emprego dos procedimentos técnicos na empresa Otis Elevadores Fortaleza.

### 3.2 ESTUDO DE CASO – EMPRESA OTIS ELEVADORES FORTALEZA

O Estudo de caso apresenta-se para esta pesquisa satisfatório, pois envolve trabalhar com condições contextuais, acreditando que elas seriam significativas e pertinentes ao fenômeno estudado (YIN, 2001). De acordo com Gil (2008), o estudo de caso é caracterizado pelo estudo exaustivo e em profundidade de poucos objetos, de forma a permitir conhecimento amplo e específico do mesmo.

Outro aspecto do estudo de caso é que este possui uma metodologia de pesquisa classificada como aplicada, na qual se busca a aplicação prática de conhecimentos para a solução de problemas sociais (BOAVENTURA, 2004). Yin, (2001, p. 33) apresenta “o estudo de caso como estratégia de pesquisa que

compreende um método que abrange tudo – com a lógica de planejamento, incorporando abordagens específicas à coleta de dados e à análise de dados”.

Trata-se, portanto, de uma estratégia de pesquisa abrangente com várias maneiras de coletar dados. Configura-se para este estudo, como estratégia apropriada, para investigar e analisar o nível de satisfação dos funcionários na empresa Otis Elevadores em seu setor de manutenção

### **3.2.1 População-Alvo e Seleção de Amostra**

A população-alvo desta pesquisa foi definida por amostra composta pelo chefe do setor de manutenção da Otis Elevadores e por mais 10 (dez) funcionários do setor que trabalham diretamente em campo, na manutenção de elevadores, atendendo a vários equipamentos urbanos, localizados no município de Fortaleza.

A amostra para este estudo de caso é não probabilística. Segundo Levine *et al.*, (2008, p. 218), “em uma amostra não probabilística você seleciona os itens ou indivíduos sem conhecer suas respectivas probabilidades de seleção”. Sendo assim, a amostragem será não probabilística, selecionada por conveniência ou acessibilidade. Amostragem não-probabilística porque confia no julgamento pessoal do pesquisador, o qual pode decidir arbitrariamente ou de forma consciente o conteúdo a ser incluído na amostra.

Por sua vez, a amostra por conveniência, que consiste em um grupo de indivíduos previamente acessível, foi utilizada pelo pesquisador por ser mais apropriada no que se refere ao tempo, as finanças e praticidade, visto que é o método que conta com pessoas disponíveis e dispostas a contribuir com o trabalho, custos baixos, e o fato de facilitar o acesso aos respondentes.

### **3.3 INSTRUMENTO E TÉCNICA DE COLETA DE DADOS**

Neste capítulo serão apresentados os instrumentos de coleta de dados utilizados a fim de mensurar o nível de satisfação dos trabalhadores do setor de manutenção de elevadores da empresa Otis Elevadores.

### **3.3.1 Elaboração do Instrumento de Pesquisa**

Na elaboração do instrumento da pesquisa para a coleta dos dados foram realizadas entrevistas semiestruturadas, com o mesmo grupo de respondentes, no mês de setembro de 2017, no próprio ambiente de trabalho.

Entrevista semiestruturada é aquela em que o entrevistador “se utiliza de questões previamente definidas, porém tem a liberdade de ampliar as questões no decorrer da entrevista” (TRIVINOS, 1987, p. 146). A pesquisa contou com um questionário demográfico e observação participante.

Para avaliar a Satisfação no Trabalho, com os funcionários da Otis Elevadores, foi utilizada a EST (Anexo A), composta por 25 itens, a qual foi validada por Siqueira (2008). A EST analisa o contentamento no trabalho a partir de cinco dimensões, cada uma com cinco itens: satisfação com os colegas de trabalho, satisfação com o salário, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com as promoções.

Esta escala poderá ser aplicada a indivíduos dos sexos feminino e masculino que tenham preparo para ler e compreender as instruções, os itens e o procedimento de responder à medida (SIQUEIRA, 2008).

### **3.3.2 Pré-Teste do Instrumento de Coleta de Dados**

Conforme Lakatos e Marconi (2010), o procedimento mais utilizado para averiguar a validade de um instrumento de pesquisas é o teste-preliminar ou pré-teste. Consiste em testar os instrumentos da pesquisa sobre uma pequena parte da população do "universo" ou da amostra, antes de ser aplicado definitivamente, a fim de evitar que a pesquisa chegue a um resultado falso.

Nesta pesquisa não foi realizado o pré-teste, tendo em vista que o instrumento de pesquisa utilizado, a escala EST de Siqueira (2008), já é validado.

### **3.3.3 Aplicação do Instrumento de Coleta de Dados**

A aplicação dos instrumentos de coletas de dados iniciou-se mediante o acesso à empresa como funcionário do setor e posterior solicitação de autorização

da empresa, para que os dados necessários pudessem ser coletados, conforme solicitação formal, apresentada no Apêndice A. A aplicação da escala mencionada anteriormente, aqui descrita como EST – Escala de satisfação no trabalho, se deu através de entrega direta com visitas presenciais aos sujeitos da pesquisa.

Siqueira (2008, p. 271) afirma que a aplicação da escala, “seja em sua forma completa ou em sua versão reduzida, poderá ser feita de forma individual ou coletiva”. Para este trabalho será utilizada a escala composta pelos 25 itens originais, relacionados no anexo A. Trata-se da versão que apresenta índices de precisão com níveis mais elevados.

### 3.4 MÉTODO DE COLETA E PROCESSAMENTO DOS DADOS

Nesta seção são apresentados o método de coleta, a tabulação e o tratamento dos dados que foram utilizados para análise dos resultados da pesquisa.

#### 3.4.1 Coleta dos Dados

Trivinhos (1987, p.139) afirma que “a coleta e a análise de dados constituem apenas uma etapa no processo de pesquisa, sendo duas fases que se retroalimentam constantemente. Sendo assim, só didaticamente se pode falar em forma separada”.

Com a devida análise e interpretação do material teórico e dos dados coletados junto aos respondentes com os instrumentos, em especial a escala EST de Siqueira 2008, é possível traçar parâmetros que podem ser utilizados pela empresa, tendo em vista os resultados obtidos, quanto à satisfação no trabalho e as dimensões propostas e já validadas.

A entrevista semiestruturada foi apresentada e entregue pessoalmente pelo pesquisador no período de 01 à 30 de setembro de 2017.

### **3.4.2 Tabulação dos Dados**

Após a obtenção dos dados, é necessário relacionar o que será utilizado e como deve ser sua organização. A análise é realizada à luz da revisão teórica, já parcialmente desenvolvida nos tópicos anteriores, observando os dois tipos de análise dos dados que são tanto qualitativos quanto quantitativos. Para a análise quantitativa, foram elaboradas planilhas no Excel, sendo que o questionário tem 25 questões: 5 de cada dimensão, e a resposta para cada questão é em escala de satisfação de 1 a 7, já delineadas no Anexo A.

### **3.4.3 Tratamento dos Dados**

Para interpretação dos resultados e de acordo com Siqueira (2008) deve-se considerar a tendência de satisfação da Escala de Satisfação no Trabalho, conforme as médias que configuram a tendência para satisfação ou insatisfação. Assim, para média de 1 a 3,9, a tendência é para insatisfação; de 4 a 4,9, a tendência é indiferença e de 5 a 7, considera-se a satisfação na dimensão avaliada.

Para análise dos dados coletados nas entrevistas, adotou-se a análise de conteúdo, sendo que as dimensões da escala EST foram tomadas como categorias de análise. O tratamento dos dados da pesquisa foram analisados e interpretados, a partir da revisão bibliográfica e da coleta de dados com o questionário e entrevista.

## **4 RESULTADOS DA PESQUISA**

Os dados obtidos com a pesquisa serão apresentados nesta seção. Primeiramente, far-se-á uma breve apresentação da empresa estudada; será identificado o perfil dos respondentes, seguido da exposição do nível de satisfação no trabalho, com uso da Escala EST, de acordo com cada dimensão, dispostos em tabelas, seguidas da análise dos resultados.



#### 4.1 OBJETO DE ESTUDO – EMPRESA OTIS ELEVADORES FORTALEZA

A história da *Otis Elevator Company* começa em Nova Iorque, no Estados Unidos, fundada por Elisha Graves Otis em 1853. Possui, atualmente, subsidiárias em mais de 200 países, fabricando: elevadores, escadas e esteiras rolantes, sendo considerado líder mundial no segmento de transporte vertical, transportando mais de um milhão de pessoas por dia. Segundo a própria empresa, a corporação emprega mais de 60 mil (sessenta) funcionários. No Brasil, já está com 110 anos de atividades (OTIS, 2017).

Em Fortaleza, tem sua sede na Rua Professor Francisco Gonçalves, nº 260, no bairro Dionísio Torres, com venda de equipamentos e artigos para elevadores, além de serviços técnicos de manutenção de elevadores e esteiras na capital. Conta com 30 funcionários, sendo 20 na manutenção.

Executam seus serviços em campo, em regime de trabalho de 7:30 às 17:30, de segunda a sexta e com escalas no final de semana, atendendo as chamadas, onde são direcionados em equipes para os equipamentos urbanos, onde exista um elevador com problema, ou haja necessidade de manutenção preventiva, corretiva e/ou reparos.

##### 4.1.1 Análise do perfil dos respondentes

De acordo com a pesquisa, todos os respondentes são do sexo masculino, muito embora, a empresa tenha espaço para o gênero feminino nessas atividades consideradas, eminentemente masculina. Porém, numa perspectiva de modernidade e visão, a empresa busca aplicar os princípios de que mulheres e homens, caminham juntos na construção de uma sociedade igualitária, dispondo de vagas, também para mulheres em seus quadros de trabalho, acreditando que essas agregarão valor ao trabalho.

Quanto à faixa etária, a maioria dos funcionários, 66% tem entre 20 e 41 anos. A maior parte dos respondentes é casado, 77% do total. Em relação ao grau de escolaridade, observou-se que 100% dos empregados (nove respondentes)

possui nível médio. Quanto ao tempo de serviço na empresa, constatou-se que, dos empregados, 22% trabalha na organização há mais tempo, com mais de 20 anos. Em seguida, aparecem os funcionários que estão entre 6 e 10 anos, com 22 %. E a maioria, 55% tem entre 01 e 05 anos trabalhando na empresa.

#### 4.1.2 Nível de Satisfação dos funcionários com os colegas

A tabela abaixo abaixo, a partir dos resultados e da relação com o referencial teórico sobre o tema, faz o levantamento da satisfação no trabalho no que diz respeito ao relacionamento com os colegas.

**Tabela 1 - média de satisfação dos empregados com os colegas**

Item	Nível de Satisfação	Média
1	Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.	4,10
6	Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.	4,33
14	Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho	5,00
17	Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.	5,00
24	Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho	4,40
<b>MÉDIA DA DIMENSÃO</b>		<b>4,56</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Pela média obtida de 4,56, entende-se que, de modo geral, os respondentes estão na margem da indiferença (um desinteresse em face de alguém ou alguma coisa, uma negligência), tendendo a satisfação com os colegas, evidenciando que os vínculos afetivos e de confiança, no ambiente de trabalho, podem melhorar. Apresentem satisfação na maneira como se relacionam e na quantidade de amigos que possuem, com média 5,00, o que significa satisfação

Conforme Robbins (2008), pode-se verificar que a dimensão “satisfação com os colegas” está diretamente relacionada ao comportamento de comprometimento organizacional do indivíduo. Além disso, a dimensão apresenta relação com a necessidade social descrita por Maslow. A confiança nos colegas, o sentimento de amizade e os relacionamentos interpessoais, considerado agradáveis, são responsáveis direto pela satisfação nesta dimensão (SIQUEIRA, 2008).

#### 4.1.3 Nível de Satisfação dos colaboradores com o salário

**Tabela 2 - média de satisfação dos empregados com o salário**

Item	Nível de Satisfação	Média
5	Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho	2,80
8	Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional	3,10
12	Com o meu salário comparado ao custo de vida.	3,00
15	Com a quantia de dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês	4,10
21	Com o meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.	3,20
<b>MÉDIA DA DIMENSÃO</b>		<b>3,24</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Dos resultados obtidos com as respostas do item que aborda o salário, comparado com a quantidade de trabalho, com média 3,24, torna-se evidente a insatisfação dos respondentes, visto que a tendência para insatisfação se encontra no intervalo de 1 a 3,9.

Pode-se interpretar que há um grande índice de insatisfação entre os respondentes. Ficando demonstrado que, para os funcionários, o salário percebido pelas funções desenvolvidas está aquém das suas expectativas. Isto significa dizer que os ganhos salariais não estão equiparados com nível de trabalho que estes exercem, conforme o estudo.

Prado (2005) ressalta o salário como um aspecto fundamental da vida das pessoas, sendo um critério para analisar o bem-estar do indivíduo. É por meio dos recursos financeiros que as pessoas adquirem os bens necessários para sua sobrevivência e, portanto, a satisfação de suas necessidades.

#### 4.1.4 Nível de Satisfação dos empregados com a chefia

**Tabela 3 - média de satisfação dos empregados com a chefia**

Item	Nível de Satisfação	Média
2	Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor	4,11
9	Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho	4,30
19	Com o entendimento entre mim e meu chefe	5,00
22	Com a maneira como meu chefe me trata	4,70
25	Com a capacidade profissional do meu chefe	4,30
<b>MÉDIA DA DIMENSÃO</b>		<b>4,48</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Analisando os dados referentes a esta dimensão, e com a média obtida de 4,48, conclui-se que há aspectos para a indiferença de modo geral, porém, há uma tendência para satisfação. Há uma satisfação frente ao item que trata do entendimento com o chefe, de média 5,0.

Reconhece-se, pela média da dimensão, uma ausência de interesse da chefia e uma certa incapacidade para reconhecer e estimular os empregados, o que repercutiu nas respostas.

Conforme Robbins (2008), a satisfação dos funcionários no trabalho está relacionada, em grande parte com a chefia, já que ela é maior quando seu chefe é compreensivo e amigável, elogia seu desempenho, escuta as opiniões daqueles e mostra interesse pessoal por eles. Além disso, conforme o autor, o chefe deve saber conduzir, trazer motivação aos seus subordinados, pois isso pode refletir positiva ou negativamente nos índices da organização.

#### 4.1.5 Nível de Satisfação dos empregados com a natureza do trabalho

**Tabela 4 - média de satisfação dos empregados com a natureza do trabalho**

Item	Nível de Satisfação	Média
7	Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam	5,00
11	Com a capacidade de meu trabalho absorver-me	4,33
13	Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.	4,20
18	Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho	4,20
23	Com a variedade de tarefas que realizo	4,70
<b>MÉDIA DA DIMENSÃO</b>		<b>4,50</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

A tabela permite, a partir dos resultados desta dimensão, fazer o levantamento de como os respondentes se sentem com relação à natureza das tarefas realizadas no trabalho. Observa-se ainda que os respondentes demonstram, satisfação com o grau de interesse que as tarefas lhes despertam, com média 5,00. Porém, a média da dimensão apresentou média de 4,50 (intervalo de confiança entre 4 e 4,90), evidenciando que as tarefas realizadas não despertam, de modo incisivo, o interesse dos pesquisados, encontrando-se na margem da escala para a

indiferença, mas seguindo uma tendência para a margem de satisfação com a natureza do trabalho.

Para Martinez e Paraguay (2003), essa dimensão da satisfação no trabalho diz respeito a uma atividade laboral que seja, ao mesmo tempo, interessante e significativa. Assim sendo, é capaz de produzir um sentimento de realização que possibilite uso de habilidades e capacidades favoreça o crescimento pessoal e profissional, autonomia, clareza de papéis e gere espaço para tomada de decisões.

#### 4.1.6 Nível de Satisfação dos empregados com as promoções

Pelos resultados da dimensão satisfação com as promoções, dos pesquisados, têm-se uma média de 3,11, quanto à quantidade de vezes que receberam promoções, e uma média de 2,70, quanto a questão do tempo de espera para receber uma promoção na empresa, o que evidencia que os respondentes demonstram insatisfação nesses quesitos, demonstrando que as promoções são escassas.

**Tabela 5 - média de satisfação dos empregados com as promoções**

Item	Nível de Satisfação	Média
3	Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.	3,11
4	Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido	3,70
10	Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.	3,10
16	Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.	3,55
20	Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa	2,70
<b>MÉDIA DA DIMENSÃO</b>		<b>3,23</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados apontam para insatisfação com a organização quando se trata da política de valorização de pessoal, em virtude da média apresentada na dimensão satisfação com as promoções ter sido de 3,23.

Conforme Martinez e Paraguay (2003), a satisfação com as promoções inclui a presença de oportunidades, justiça e clareza tanto no sistema de promoções, quanto no plano de cargos e salários, além de um regime de avaliação das disponibilidades. Ainda, o autores acrescentam o reconhecimento, isto é, a

necessidade humana de receber créditos pelas realizações, elogios, desde um anúncio público na empresa, até comentários informais.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Por este estudo, buscou-se analisar a satisfação no ambiente de trabalho da OTIS Fortaleza, sob a ótica dos funcionários do setor de manutenção de elevadores daquela organização. Compreender, portanto, o nível de satisfação na empresa, a partir da revisão da literatura sobre satisfação no trabalho e os fatores que a compõem, culminando com a aplicação de uma Escala de Satisfação no Trabalho.

A pesquisa, por meio da metodologia adotada, escolheu como público alvo, os empregados do setor de manutenção, composto de uma amostra de 10 funcionários e com uma taxa de resposta e participação de 90% de respondentes.

O estudo teve por objetivos específicos: descrever as teorias clássicas da motivação, descrever a satisfação com os colegas, descrever a satisfação com o salário, descrever a satisfação com a chefia, descrever a satisfação com a natureza do trabalho, descrever a satisfação com as promoções; e como objetivo empírico: medir a satisfação no ambiente de trabalho da OTIS, sob a ótica dos funcionários do setor de manutenção de elevadores na filial de Fortaleza.

Quanto à satisfação com os colegas, ficou evidente a tendência a indiferença no âmbito do trabalho, em virtude da constatação do resultado da média de 4,56. Observou-se que, em três dos itens da dimensão, os resultados ficaram no padrão de indiferença, conforme a tendência apresentada por Siqueira (2008). Cabe ressaltar a evidência de relacionamentos insatisfatórios e sem muitos vínculos afetivos, estabelecidos entre o público pesquisado.

Observou-se claramente a insatisfação com relação ao salário, visto que nos cinco itens da dimensão que tratou deste tema, todos os resultados estiveram abaixo de 3,9. Ficou evidenciado também que os empregados não estão satisfeitos com o salário que recebem ao final de cada mês, através de suas respostas, afirmando que a remuneração não condiz com as atribuições das funções desenvolvidas, com o custo de vida e com os esforços no trabalho.

Quanto à satisfação com a chefia, percebeu-se que há uma tendência a indiferença do público pesquisado, visto que a média da dimensão foi 4,30.

Entretanto, observou-se uma média 5,00 para o item que trata do entendimento entre o funcionário e sua chefia, portanto, satisfatório.

Verificou-se ainda que os respondentes demonstram satisfação com o grau de interesse que as tarefas lhes despertam, com média 5,00. Porém, a média da dimensão, foi de 4,50 (intervalo de confiança entre 4 e 4,90) ressaltando que as tarefas realizadas não despertam de modo incisivo, o interesse dos pesquisados, tendendo para a indiferença.

Quanto à satisfação com as promoções, observou-se a tendência de insatisfação entre os respondentes, com a média da dimensão de 3,23, deduzindo-se, portanto, que as promoções são escassas na empresa.

Assim, a pesquisa conseguiu atender os objetivos propostos, uma vez que foram evidenciados os aspectos relacionados à satisfação no trabalho na visão do público alvo, por meio da aplicação da Escala de Satisfação no Trabalho.

Em síntese, constatou-se que os respondentes se mostraram entre indiferentes (com um desinteresse em face de alguém ou alguma coisa) e insatisfeitos, no âmbito do trabalho em todas as dimensões que tratam do relacionamento com os colegas e com satisfação com a chefia; bem como, indiferença quanto à natureza das tarefas e insatisfação com o salário e com as promoções realizadas pela organização.

Considera-se, por fim, que a empresa, com relação ao seu setor de manutenção, necessita reforçar os pontos considerados frágeis na opinião dos respondentes, embora apresentem alguns pontos positivos nas relações que são estabelecidas entre os colegas e com a chefia. Os achados sinalizam, ainda, que se deve investir no cuidado e na valorização do trabalhador, considerando melhorias nos salários, na implantação de planos de cargos e salários e na qualificação profissional.

Entretanto, esta pesquisa possui lacunas, uma vez que não abrange todos os aspectos considerados pelos pesquisadores, como fatores que demonstram a satisfação no trabalho; além de limitar-se aos trabalhadores da área de manutenção.

Assim, recomenda-se que, em pesquisas futuras, sejam criados e validados instrumentos que contemplem a situação total do trabalhador para que possa ser mensurada a sua satisfação e aplicados em outros setores de uma empresa do

porte da Otis, mais abrangente e com uso de mais metodologias, além da Escala EST.

## REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Ana Júlia Diniz; MEDEIROS, Maria da Penha Machado de. **Satisfação no trabalho**: um estudo de caso na Procuradoria Geral de Justiça do Rio Grande do Norte. 2003.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Psicologia aplicada à administração de empresas, psicologia do comportamento organizacional**. São Paulo: Atlas, 2008.

\_\_\_\_\_, **Motivação nas organizações**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BOAVENTURA, E. M. **Metodologia da Pesquisa**: monografia, dissertação e tese. São Paulo: Atlas, 2004.

DIEHL, Astor. Tatim, Denise. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo. Pearson Prentice Hall, 2004..

FELIZARDO, Jean Mari. **Trabalho de Curso I – Pesquisa**: Formas de Notação e Técnicas de Coleta de Dados. Fortaleza: Centro universitário 7 de setembro, 2017, 20 f. Apostila Teórica 5.

FERREIRA, André; VILAS BOAS, Ana Alice; ESTEVES, Rodrigo Clebicar Pereira Mota; FUERTH, Leonardo Ribeiro; DA SILVA, Sérgio. **Teorias de motivação**: uma análise da percepção das lideranças sobre suas preferências e possibilidade de complementaridade. XIII SIMPEP - Bauru, SP, Brasil, 6 a 8 de novembro de 2006.

FRAGA, Leandro Duarte. **Motivação nas organizações**. Revista Católica, Uberlândia, v.3, art. 05, p. 1-15, 2011.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LEVINE, D. M.; et al. **Estatística: teoria e aplicações**. 5. ed. Rio de Janeiro: TLC, 2008. 752 p.



MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

\_\_\_\_\_. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINEZ, M. C.; PARAGUAY, A. I. B. **Satisfação e saúde no trabalho**: aspectos conceituais e metodológicos. Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, São Paulo, v. 6, p. 79-99, 2003.

MARTINS, M. C. F.; SANTOS, G. E. **Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho**. Psico-USF, v.11, n.2, p. 195-205, 2006.

PEREIRA, F. K. S. **Variações motivacionais em ambientes de remuneração variável**: um estudo com os valores pessoais. 2011. 162 f. Conclusão de curso (Mestrado em Administração) – Universidade FUMEC, Belo Horizonte, 2011.

PERLARD, Gustavo. **A hierarquia de necessidades de Maslow – O que é e como funciona**, 2011. Disponível em: <<http://www.sobreadministracao.com/a-piramide-hierarquia-de-necessidades-de-maslow/>>. Acesso em 13 set. 2017.

PRADO, C.G. **Investigando a saúde mental de trabalhadores**: as relações entre suporte organizacional, satisfação e sentimentos de prazer e sofrimento no trabalho. 2005. 64p. Dissertação (Mestrado em psicologia) – Universidade Federal de Uberlândia, São Paulo.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. – 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RIBAS, Raul. **A motivação empreendedora e as teorias clássicas da motivação**. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo / PUC-SP. Caderno de Administração. Revista da Faculdade de Administração da FEA. ISSN 1414-7394 v. 5, n. 1 (2011).

ROBBINS, Stephen P. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008. 306 p.

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

SALGADO, Léo. **Motivação no trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005. 110 p.

SIQUEIRA, M. M. M. (org). **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.

SIQUEIRA, M. M. M; GOMIDE JR. S. **Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização**. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE; J. E.; BASTOS, A. V. B. (Orgs.) **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004, p. 300-330.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas Organizações**. São Paulo; Saraiva, 2003.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

VIEIRA, C. B.; BOAS, A. A. V.; ANDRADE, R. O. B.; OLIVEIRA, E. R. **Motivação na Administração Pública: considerações teóricas sobre a aplicabilidade dos pressupostos das teorias motivacionais na esfera pública**. Revista ADMpg Gestão Estratégica. Ponta Grossa, v. 4, n. 1, p. 1-18, 2011.

WAGNER III, John A.; HOLLENBECK, John R. MOREIRA, Cid K. **Comportamento organizacional: criando vantagem competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2006.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

## APÊNDICES

### Apêndice A – Carta de Autorização de Participação da Empresa “OTIS Elevadores Fortaleza” no Estudo de Caso.

#### Autorização de Participação da Empresa no Estudo de Caso

Fortaleza, 01 de setembro de 2017.

Eu, ANTÔNIO FERREIRA DA SILVA FILHO, aluno do Curso de Graduação em Administração do Centro Universitário 7 de Setembro (UNI7), sob orientação da Prof. Marcos Aurélio Maia Silva, solicito 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 no Setor de Manutenção de Elevadores da OTIS Fortaleza”

As informações declaradas nesta pesquisa serão mantidas em sigilo, como também o anonimato da empresa e do respondente.

No aguardo do aceite, agradecemos a atenção dispensada.

---

**Antônio Ferreira da Silva Filho**  
Pesquisador

---

**Prof. Marcos Aurélio Maia Silva**  
Orientador da Pesquisa

---

**Gildo José da Silva**  
Gerente – Filial Fortaleza

**Apêndice B – Instrumento de Pesquisa 1 – Questionário de dados demográficos**



**PESQUISA SOBRE A SATISFAÇÃO NO AMBIENTE DE  
TRABALHO NO SETOR DE MANUTENÇÃO DE  
ELEVADORES DA OTIS FORTALEZA**

Curso de Graduação em Administração

Prezado (a) funcionário (a),

Esta pesquisa faz parte do Projeto de pesquisa apresentado ao Centro Universitário 7 de Setembro, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração, que tem como título “SATISFAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO NO SETOR DE MANUTENÇÃO DE ELEVADORES DA OTIS FORTALEZA”. Conto com sua valiosa contribuição para responde-la. Você não será identificado. Suas respostas serão analisadas de forma conjunta, garantindo o caráter confidencial e anônimo.

Agradeço antecipadamente a sua colaboração.

Antônio Ferreira da Silva Filho [tonirferreira@hotmail.com](mailto:tonirferreira@hotmail.com)

Por favor, preencha os dados a seguir. Eles são importantes para a estatística da pesquisa.

Nome (opcional): \_\_\_\_\_

**Sexo:**

( ) Masculino ( ) Feminino

**Idade:**

( ) de 18 a 25 ( ) de 26 a 33 ( ) de 34 a 41 ( ) de 42 a 49

( ) de 50 a 57 ( ) de 58 a 65 ( ) mais de 65 anos

**Estado civil**

( ) Solteiro (a) ( ) Casado (a) ( ) Separado-Divorciado (a) ( ) Outros

**Nível de escolaridade**

( ) Fundamental ( ) Médio ( ) Superior ( ) Especialização ( ) Outros

**Tempo de serviço na OTIS Elevadores**

( ) menos de 01 ano ( ) de 01 a 05 ( ) de 06 a 10 ( ) de 11 a 15

( ) de 16 a 20 ( ) de 21 a 25 ( ) de 26 a 30 ( ) mais de 31 anos

## ANEXOS

### Anexo A – Instrumento de pesquisa 2 – Entrevista Semiestruturada com Escala de Satisfação - EST

As frases abaixo falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual. Indique o quanto você se sente satisfeito ou insatisfeito com cada um deles, marcando na tabela o número que melhor representa sua resposta.

<b>1</b> Totalmente insatisfeito	<b>2</b> Muito insatisfeito	<b>3</b> Insatisfeito	<b>4</b> Indiferente	<b>5</b> Satisfeito	<b>6</b> Muito satisfeito	<b>7</b> Totalmente satisfeito
--	-----------------------------------	--------------------------	-------------------------	------------------------	---------------------------------	--------------------------------------

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 o 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.