

SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS SERVIDORES DA SEÇÃO DE AUDITORIA DO NÚCLEO ESTADUAL DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

Bruna Mikaelle do Nascimento Silva

Graduanda do Curso de Administração do Centro Universitário 7 de Setembro (UNI7).
brunamikaelle740@gmail.com

Renata Uchôa de Albuquerque

Graduanda do Curso de Administração do Centro Universitário 7 de Setembro (UNI7).
re.albuquerque17@hotmail.com

Ricardo Aquino Coimbra

Professor adjunto do curso de Administração do Centro Universitário 7 de Setembro (UNI7). Mestre em Economia pela Universidade Federal do Ceará (UFC/CAEN). Graduado em Economia pela Universidade de Fortaleza (UNIFOR). Conselheiro da APIMEC-NE desde 2006. Professor de cursos de graduação e pós-graduação da UNI7, Faculdades Nordeste/Devry (FANOR/DEVRY), Faculdade Metropolitana (FAMETRO), da Universidade Estadual do Ceará (UECE) e da Escola de Negócios UNI7. Colunista do Segunda Opinião. Coordenador de Pesquisa e Desenvolvimento da ONG Movimento Coesão Social.
ricardo.coimbra@uni7setembro.edu.br

RESUMO

O presente estudo tem por objetivo geral analisar a satisfação dos servidores da seção de auditoria do Núcleo Estadual do Ministério da Saúde. O trabalho analisa a satisfação dos servidores públicos, baseando-se nas cinco dimensões da satisfação no trabalho propostas por Siqueira (2008), que são: a satisfação com os colegas de trabalho, satisfação com o salário, satisfação com a natureza do trabalho, satisfação com a chefia e satisfação com as promoções; além de abordadas também as principais teorias da motivação no trabalho. Para tanto, foi realizada uma pesquisa do tipo descritiva, de método quantitativo, cunho bibliográfico que visou identificar os níveis de satisfação dos servidores relativos ao tema abordado, coletando-se os dados através de questionário. Após a aplicação e tabulação dos dados, foi possível constatar que os respondentes encontram-se indiferentes quanto à satisfação com a chefia, colegas, natureza do trabalho e em sua maioria com o salário, além de mostrar insatisfação na dimensão satisfação com as promoções. Logo, sugere-se que sejam revistas as políticas de salários e promoções do local, além de estabelecer ações que promovam um melhor relacionamento interpessoal entre os servidores.

PALAVRAS-CHAVE: Insatisfação. Motivação. Organização. Satisfação no trabalho. Servidores.

ABSTRACT

This one study have like general objective to analyze the satisfaction of the audit section's servers of Núcleo Estadual do Ministério da Saúde. The work analyzes the satisfaction of servers, based in five dimensions of the satisfaction in work proposals by Siqueira (2008): The satisfaction with coworkers, satisfaction with the salary, satisfaction with the kind of work, satisfaction with the boss and with the promotions. Also has been address the main theories of the motivation in the work. Therefore, was realized a research descriptive type, of quantitative method, bibliographic feature that aimed to identify the level satisfaction of servers concerning the theme addressed taking the information through a questionnaire. Later the application and data tab was possible to verify that the respondents are indifferent to the satisfaction with the leadership, coworkers, nature of work and in his majority with the payment, besides of show dissatisfaction in satisfaction with the promotions. Then a review is suggested in the politics of salary and promotions of the place. Besides set actions that promote a better interpersonal relationship between the servers.

KEYWORDS: Dissatisfaction. Motivation. Organization. Satisfaction in the work. Servers.

1 INTRODUÇÃO

O sucesso na administração de qualquer empresa está na gestão eficiente e eficaz de seus recursos, busca pela inovação e renovação, aprimoramento das técnicas e condução de todos os indivíduos da organização no intuito de colaborar com o crescimento e desenvolvimento da empresa. A partir da década de 30, com os avanços tecnológicos, influência de uma nova legislação trabalhista, alterações no cenário político, econômico e social houve o surgimento de uma nova perspectiva nas organizações; surgiram demandas por parte dos trabalhadores e assim o capital humano dentro das organizações passou por um processo de valorização e com a real compreensão do valor das pessoas nas organizações, há uma nova perspectiva para os gestores em procurar entender o comportamento das pessoas no ambiente profissional (SIQUEIRA V., 2010). Um dos fatores mais estudados sobre o comportamental humano nas organizações opta por compreender como está a satisfação das pessoas no ambiente de trabalho.

Apesar de ser um fenômeno complexo e de certa forma difícil de ser definida, a satisfação no trabalho tem sido alvo de várias pesquisas que buscam a compreensão dos fatores que podem afetar a saúde física e mental do trabalhador, ao mesmo tempo em que interferem no comportamento e atitudes da pessoa em meio ao contexto organizacional. Vários autores propuseram determinados conceitos para definir ao certo o que é satisfação no trabalho como, por exemplo, Siqueira (2008, p. 266), que apresenta a satisfação no trabalho como “a totalização do quanto o indivíduo que trabalha vivencia experiências prazerosas no contexto das organizações”, e Silva (2012, p.8), que define satisfação no trabalho como “um estado emocional positivo [...], resultante da avaliação do trabalho ou das experiências proporcionadas pelo trabalho”.

Manzoni (2017) mostra, através da pesquisa realizada pela Randstad WorkMonitor e publicada na Revista Forbes, que o Brasil está na 15ª posição dos países com pessoas mais satisfeitas com o seu trabalho (cerca de 74% dos entrevistados considera-se satisfeito com o seu emprego atual), mas colocou em pauta que a pesquisa oferece uma visão geral de satisfação, mas há itens que mostram que ainda há certo descontentamento por parte dos funcionários como, por

exemplo, a chefia, já que o estudo também identificou que 88% das demissões são consequência de um relacionamento desagradável com os seus supervisores.

No ambiente profissional, a tarefa de diagnosticar a maneira como as pessoas avaliam o seu trabalho e o ambiente do trabalho é tratado como desafio para o estudo da ciência trabalhista; logo a captação, tratamento e análise de tudo o que é posto pelas pessoas a respeito do contexto profissional torna-se um identificador positivo e de certa maneira, vê-se como prioridade no intuito de que sejam propostas as mudanças que tragam o bem-estar no ambiente profissional junto da eficácia e eficiência para o desempenho das atividades do processo produtivo (FERREIRA; MENDES, 2008).

A pesquisa Gallup, realizada em 24 países da América Latina aponta que mais de 80% dos entrevistados consideram-se satisfeitos com o seu trabalho, mas, era importante avaliar qual fator proporcionava satisfação, uma vez que, as informações da pesquisa apontam que os fatores que mais proporcionam satisfação são relacionamento com colegas e as condições físicas do trabalho, e os fatores que geram uma menor porcentagem de satisfeitos é salário e promoções recebidos no trabalho (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2011).

Então, como meio preventivo, devem ser realizadas pesquisas com o propósito de identificar quais fatores organizacionais geram insatisfação nos trabalhadores, essas ações são estratégicas e conseqüentemente mostram quais são os geradores de insatisfação que podem ser tratados e possivelmente revertidos à situação (SILVA, 2012).

Como foi observado em um estudo realizado pelos professores da Escola de Administração da Fundação Getúlio Vargas-SP e os pesquisadores da Pwc Brasil que publicaram uma pesquisa realizada com 113 empresas dos diversos setores da economia, sendo a maioria empresas de grande porte; a pesquisa revelou que no que diz respeito à saúde do trabalhador, 45% dessas empresas (gestores das empresas) assumem que é necessário adicionar quaisquer estratégias que promovam a qualidade de vida no trabalho, porém apenas 18% confirmou que nas empresas está realmente acontecendo algo que beneficia a saúde dos seus trabalhadores na organização (PWC BRASIL, 2017).

O artigo tem, por objetivo geral, analisar a satisfação no trabalho dos servidores da seção de auditoria do Núcleo Estadual do Ministério da Saúde;

utilizando-se dos conceitos e teorias clássicas da motivação nas organizações e satisfação no trabalho nas dimensões colegas, salário, natureza do trabalho, chefia e promoções. Assim, permite-se medir e dar propostas de melhoria para o problema que foi pesquisado no que diz respeito ao nível de satisfação no trabalho dos servidores da seção de auditoria do Núcleo Estadual do Ministério da Saúde.

2 REVISÃO DE LITERATURA

A revisão de literatura apresentada logo mais a diante conta com uma breve abordagem sobre as principais teorias clássicas da motivação: satisfação com a natureza do trabalho, satisfação com os colegas, satisfação com as promoções, satisfação com o salário e satisfação com a chefia.

2.1 TEORIAS CLÁSSICAS DA MOTIVAÇÃO

Um aspecto bastante avaliado pelos pesquisadores do comportamento humano é a motivação. A sua conceituação de modo geral é complexa e até difícil para ser definida com exatidão, porém, motivação humana pode ser compreendida como tudo aquilo que leva o indivíduo a agir de determinada maneira ou a tomar determinadas atitudes ou adquirir comportamentos específicos. No âmbito das organizações passa a ser necessário compreender o que leva o homem a trabalhar tendo que cumprir com as tarefas impostas, acatar restrições, efetuar o cumprimento de objetivos pessoais e objetivos organizacionais. Então para o entendimento das necessidades humanas, a relação entre motivação e como resultado à satisfação foram criadas teorias motivacionais nas organizações, as mais conhecidas e amplamente divulgadas são a Teoria hierárquica das necessidades (1943), Teoria dos dois fatores (1975), Teorias X e Teoria Y (1960) (BERGAMINI, 2005; CHIAVENATO, 2009).

2.1.1 Teoria da Hierarquia das Necessidades

Abraham Maslow procurava compreender o que impulsionava as pessoas a sair de um estado de inércia e tomar determinada atitude, logo concluiu que o

indivíduo possui necessidades que estão apresentadas num tipo de hierarquia. Procurou representar essa hierarquia das necessidades em uma pirâmide onde tais necessidades humanas são distribuídas em níveis, partindo o impulso dos níveis inferiores [necessidades primárias] e concluindo nos níveis superiores [necessidades secundárias]. Maslow classificou as necessidades em: necessidades fisiológicas, necessidades de segurança, necessidades sociais, necessidades de estima e necessidades de auto realização (BANOV, 2013).

Sob a perspectiva de Banov (2013) e Chiavenato (2009), as necessidades fisiológicas são necessidades instintivas, ou seja, são necessidades que o indivíduo precisa supri-las para a sua sobrevivência e subsistência não podendo postergá-las; são associadas às sensações de fome, sede, sono, abrigo, desejo sexual, entre outros itens.

Seguindo a ordem na pirâmide, temos as necessidades de segurança que impulsionam o homem a se proteger contra quaisquer perigos sejam físicos, psicológicos ou profissionais (BANOV, 2013). Partindo para as necessidades secundárias, têm-se as necessidades sociais relacionadas à amizade, associação, participação nos grupos; são aspectos relacionados às relações interpessoais do homem com seu semelhante (CHIAVENATO, 2009).

As necessidades de estima revelam a percepção individual de cada ser, como o mesmo se avalia e de sentir-se valorizado e percebido nos grupos sociais que está inserido, caso não seja atendida pode levar a pessoa a sentir-se inferior aos demais. No último nível da pirâmide das necessidades, é apresentada a necessidade de auto realização associada à autonomia, independência e autocontrole por parte do indivíduo, a motivação pela auto realização leva a pessoa a buscar desenvolver seu potencial (CHIAVENATO, 2009).

2.1.2 Teoria X e Teoria Y

Douglas McGregor (1960) realizou um estudo comparando dois estilos de administração, onde o mesmo acreditava que a maneira de gerir dependia de como o comportamento humano nas organizações era percebido sob a óptica dos gestores. Esses dois estilos foram nomeados de Teoria X e Teoria Y (CHIAVENATO, 2014).

Do ponto de vista de McGregor, a Teoria X é baseada na visão errada sobre o comportamento humano, nela o homem é considerado uma mera peça que a organização utiliza para atingir seus objetivos, é preguiçoso, evita o trabalho o máximo possível, é resistente às mudanças e não busca crescimento pessoal e profissional. Para que os gestores possam conseguir algo das pessoas devem utilizar de punições e ameaças ou buscar incentivar apenas com o salário (CHIAVENATO, 2014).

Já a teoria Y é considerada por McGregor como uma concepção moderna de administração, uma vez que não demonstra preconceito com a natureza humana, afirma que o controle e a ameaça não são os únicos meios de conseguir que haja esforço para cumprir com as obrigações organizacionais. O homem agora é esforçado, criativo, fica satisfeito ao trabalhar, pode assumir responsabilidades, em outras palavras, a Teoria Y torna o ato de administrar mais dinâmico e flexível porque busca encorajar o homem a se desenvolver e não torna o trabalho enfadonho (CHIAVENATO, 2014).

2.1.3 Teoria dos Dois Fatores

Frederick Herzberg apresentou meios de compreender a relação satisfação-insatisfação com o ambiente de trabalho e a natureza do trabalho em si. A teoria propõe que a satisfação e a insatisfação não são conceitos opostos e que para alcançar aquela é preciso cumprir com os fatores chamados de motivacionais, para esta há necessidades que quando suprimidas não geram a satisfação, mas evitam o desconforto pessoal, para esse grupo de fatores preventivos foi dado o nome de fatores higiênicos (BANOV, 2013; MAXIMIANO, 2004).

Os fatores externos ou fatores higiênicos são relacionados às condições trabalhistas externas ao homem: salários, políticas administrativas da organização, supervisores entre outros. Esses fatores não geram satisfação, mas precisam ser controlados para evitar baixos níveis de desempenho profissional, então é prudente que os gestores estejam atentos a alguns aspectos como, por exemplo, o programa de benefícios e remunerações proposto para os funcionários, e a relação entre colegas e supervisores (BANOV, 2013; MAXIMIANO, 2004).

Os fatores motivacionais estão relacionados ao conteúdo do trabalho e o que está sob o controle do indivíduo, podendo-o associar à realização profissional, responsabilidade crescimento profissional e reconhecimento; tais fatores, quando presentes, são geradores de satisfação pessoal (BANOVA, 2013).

Herzberg concluiu que o contrário da satisfação é não satisfação, diferente de insatisfação; e para a insatisfação, seu oposto é a não satisfação. Portanto, para que se obtenha satisfação no contexto organizacional é preciso que os gerentes utilizem de técnicas que enriqueçam os cargos profissionais e controlem os aspectos voltados aos fatores higiênicos (BANOVA, 2013).

2.2 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A satisfação no trabalho é uma abordagem fundamental para todos os gestores que estão interessados em reter e desenvolver o capital humano nas empresas; além de que com a crescente necessidade de mudança, inovação e competitividade, é importante preocupar-se em analisar se as demandas e pressões das organizações para com os trabalhadores está sendo um fator que desencadeia a insatisfação e quais aspectos promovem satisfação (SIQUEIRA V., 2010).

Nesta seção são apresentados os tipos de satisfação com os colegas, salário, promoção, chefia e natureza do trabalho.

2.2.1 Satisfação com os Colegas

Para satisfazer determinadas necessidades como segurança, status e autoestima, além do desejo de alcançar metas organizacionais, é importante que o indivíduo faça parte de um grupo e se sinta inserido no grupo, logo são fundamentais para os gestores compreender, mesmo que o mínimo possível, sobre o comportamento das pessoas diante da interação com outros indivíduos mediante o contexto do trabalho. O reconhecimento e o sentimento de pertencer a um grupo mostra que o relacionamento interpessoal também é causa de mudanças no comportamento humano. É praticamente impossível trabalhar e não ser influenciado por outras pessoas e não há como executar suas tarefas organizacionais exclusivamente sozinhos, ou seja, o homem precisa de outrem para seguir com suas

funções na organização (FIGUEIREDO; ALEVATO, 2013; ROBBINS, 2005; SPECTOR, 2013).

Elton Mayo realizou um estudo que deu início a Escola das Relações Humanas mostrando que quando a pessoa possui um sentimento de acolhimento por um determinado grupo, tal sentimento pode influenciar no desenvolvimento pessoal e conseqüentemente no crescimento e sucesso da organização. Ocorre uma influência dos grupos organizacionais sobre o indivíduo e que é fundamental compreender o quão importante é essa interação que afeta o comportamento e decisões nas empresas. Esse aspecto deve ser considerado porque se evidencia ainda mais na percepção de o indivíduo estar satisfeito ou não com o grupo ou colegas de trabalho (PUENTES-PALACIOS; ALBUQUERQUE, 2014).

Se considerada a teoria de Maslow e outras que abordem fatores motivacionais que podem gerar satisfação no que diz respeito à necessidade social do indivíduo, será observado que os indivíduos buscam a interação com outras pessoas para sentirem-se realizados com tais necessidades; o homem busca nas amizades a sensação de identificação e aceitação pelos seus colegas, compartilhar seus interesses e suprir suas carências que outros podem não conseguir suprir; já no contexto organizacional, participar de uma equipe pode amenizar as tensões rotineiras que sobrecarregam os indivíduos nas empresas e que essa interação promove meios de obter também a satisfação das necessidades sociais dentro do ambiente da empresa (FIORELLI, 2013).

2.2.2 Satisfação com o Salário

Remuneração é o conjunto de salários recebido pelo colaborador pela contribuição do seu serviço, seja em dinheiro ou em benefício, resultante do colaborador ou de terceiros, mas posterior do contrato de trabalho, de modo a corresponder suas necessidades básicas e de sua família (MARTINS, 2008).

Segundo Araujo e Garcia (2014) os principais tipos de remunerações são:

- a) remuneração variável: É a recompensa paga relativa aos resultados em um determinado período de tempo;

- b) remuneração por habilidades: Consiste no pagamento de salários com base naquilo que os subordinados demonstram saber e não com base em seus cargos ocupados;
- c) remuneração por competências: É o salário relacionado com o grau de informação e o nível de habilidade de cada colaborador;
- d) salário direto: É aquele percebido como contraprestação do serviço no cargo ocupado;
- e) salário indireto: São planos de benefícios e serviços oferecidos pela empresa. Inclui no salário Indireto: Férias, Gratificações, Gorjetas, Adicional Noturno, Participações em Resultados e Horas Extraordinárias, bem como correspondente monetário dos serviços e benefícios sociais oferecidos pela empresa (como alimentação subsidiada, transporte e seguro de vida em grupo). A soma do salário direto e do indireto constitui a remuneração.

2.2.3 Satisfação com as Promoções

Para obter um diferencial competitivo com a equipe de trabalho, um dos pontos a serem observados diz respeito à administração de promoções e carreiras na organização, para isso é preciso estar atento a buscar proporcionar estabilidade no trabalho, mas não incentivar a acomodação em um mesmo cargo; recompensando pessoas pelo seu resultado utilizando, por exemplo, de promoções de cargos ou impondo novos desafios; treinar e desenvolver as habilidades dos funcionários que visivelmente se destacam a fim de aproveitá-los em outras funções e tornar seu trabalho mais flexível, adaptando as pessoas a qualquer situação e buscar promover os próprios funcionários da organização antes de pensar em recrutar pessoas de fora; tal ação pode gerar a diminuição da rotatividade e melhorar os vínculos interpessoais além de fazer com que as pessoas conheçam melhor o negócio da empresa à medida que sobem na hierarquia da empresa (LACOMBE, 2005).

O remanejamento das pessoas para outros cargos é uma das finalidades de um bom programa de desenvolvimento pessoal na organização porque procura dar oportunidades da pessoa de aprender no cargo atual e aplicados os conhecimentos

necessários, desenvolvidas suas técnicas e habilidades fará da pessoa um forte candidato para um novo cargo na organização (ARAÚJO; GARCIA, 2014).

Esse sistema de promoções é uma troca de benefícios e incentivos para o trabalhador, pois que o mesmo irá buscar uma melhor capacitação e qualificação profissional; e para o a organização, que irá desenvolver melhor seus trabalhadores tendo sempre candidatos que possam assumir os cargos mais superiores (SPECTOR, 2013)

Promover as pessoas a novos cargos na organização também significa a adoção de um plano de carreiras, uma maneira de recolocação do profissional para que o mesmo desenvolva melhor suas habilidades e desempenhe seu trabalho de maneira mais prazerosa. No entanto, pé preciso observar que nem todos alcançarão os cargos de uma organização por diversos motivos entre os quais estão: as oportunidades da empresa que podem ser limitadas, e por não haver pessoas que procurem desenvolver sua capacidade, habilidade e atitudes necessárias ao posto hierárquico (SPECTOR, 2013).

2.2.4 Satisfação com a Chefia

“Liderança é um processo por meio do qual um indivíduo influencia um grupo de indivíduos a alcançar um objetivo comum” (NORTHOUSE, 2013, P. 5 *apud* BANDASSOLLI; MAGALHÃES; MALVEZZI, 2014, p. 419).

Segundo Robbins (2011), administração e liderança são sentidos que costumam ser confusos facilmente. Administração se refere ao confrotamento da complexidade, tratamento e organização dos problemas; e liderança se refere ao confrotamento da mudança, onde o grupo é influenciando por alguém com a finalidade de atingir suas metas.

Segundo Chiavenato (2010), as teorias sobre os estilos de administração compreende a liderança em formas de comportamento do líder em relação aos seus colaboradores. Aborda assim, três estilos básicos de liderança: a autocrática, liberal (*laissez-faire*) e a democrática:

- a) liderança autocrática: O líder centraliza absolutamente a autoridade e as decisões. A liderança autocrática envolve o comando absoluto e autoritarismo sobre o grupo;

- b) liderança liberal: Permite que os subordinados tenha total encorajamento a liberdade na realização dos seus projetos. Dessa forma, a direção constantemente permite as pessoas que tenha maior responsabilidade no projeto, sendo o líder o agente interligado das informações;
- c) Liderança democrática: O líder é extremamente contagiante, encorajador das participações das pessoas e se preocupa com o trabalho e com o grupo.

As considerações a respeito da influência de um líder estão a muitos anos descritos na literatura política, histórica, sociológica e psicológica; o conceito de líder aparece pela primeira vez no artigo de Lewis Termam e depois houve mais estudos sobre as influências interpessoais e de comportamento. Diversos autores tentaram destacar um conceito preciso para esse tema tão complexo e multivariado, mas de uma maneira geral o líder é acima de tudo o influenciador de outras pessoas e aquele que sabe interagir da maneira certa com as pessoas a sua volta. Seja no modo como líder formal, informal, supervisor, chefe, gerente, possuindo um cargo ou não, a liderança compreende também atitudes, comportamentos, crenças, sentimentos, fatores pessoais e até mesmo organizacionais, tudo isso é observado no líder e faz com que os seus pedidos sejam acatados sem resistência (BANDASSOLLI; MAGALHÃES; MALVEZZI, 2014).

2.2.5 Satisfação com a Natureza do Trabalho

O trabalho e a sua concepção acompanham o homem em seu processo histórico, cultural e científico desde os anos mais remotos independente de sua posição na sociedade, o mesmo permite ao indivíduo que este possa se identificar com outras pessoas e promove para si um meio também de atingir seus objetivos pessoais mais importantes. O valor que as pessoas dão ao trabalho mostra o quanto o mesmo é importante para o homem, sendo assim é possível compreender o motivo de o tema trabalho ser tão estudado no intuito de identificar as razões que levam uma pessoa a se ocupar com o trabalho dada a observação de que o trabalho passa a ser o tomador de boa parte do tempo diário da pessoa (BORGES; ALVES-FILHO; TAMAYO, 2008; PORTO; TAMAYO, 2008).

Lacombe (2005) critica o posicionamento à respeito do conceito do trabalho, já que, muitos associam o trabalho apenas como uma maneira de ganhar dinheiro e sua utilidade para a sobrevivência humana, porém deve-se entender que trabalhar é muito mais do que um meio para ganhar dinheiro, o significado do trabalho mostra que por meio de sua realização o homem ganha status na sociedade, o indivíduo procura se satisfazer no trabalho e pode ser observado que aquelas pessoas que estão fora do contexto organizacional [desempregadas] ou impossibilitadas de exercer quais quer atividades trabalhistas veem isso como estímulo negativo e em alguns casos gera efeitos indesejados com uma depressão e sentimento de estar fora da sociedade.

Já no contexto atual das organizações, é útil compreender que a assimilação e absorção do trabalho pode afetar a maneira como o indivíduo dá importância ao que faz. Para que o trabalho seja visto como algo positivo para a pessoa e gere um maior envolvimento desta na organização em que atua, será preciso que sejam postos desafios que o estimulem em suas habilidades e o funcionário receba um posicionamento sobre a sua atuação no trabalho que realiza ocasionando a harmonia da relação homem e organização (SIQUEIRA, 2008).

3 MÉTODO

Segundo Marconi e Lakatos (2010, p. 65), “O método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo e traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista”.

A pesquisa tem por objetivo responder à pergunta: “Qual é o nível de satisfação percebido no trabalho dos servidores da seção de auditoria do Núcleo Estadual do Ministério da Saúde? ”.

Para que seja solucionada esta pergunta, serão observados os objetivos específicos teóricos para entendimento do tema e utilizado o questionário da Escala de Satisfação no Trabalho formulado por Siqueira (2008), que será aplicado para os servidores da seção de auditoria do Núcleo Estadual do Ministério da Saúde.

3.1 CARACTERIZAÇÃO E ESTRATÉGIA DA PESQUISA

A pesquisa realizada, quanto aos seus objetivos, é do tipo descritiva, porque de acordo com Marconi e Lakatos (2010, p. 139) “é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”.

Através da pesquisa descritiva, serão expostas as características de uma população, os servidores da seção de auditoria do Núcleo Estadual do Ministério da Saúde; mesmo que o tema a ser avaliado seja conhecido do público-alvo, a intenção da pesquisa é mostrar a situação real existente no local de trabalho desses servidores no que diz respeito à satisfação.

A obtenção de referencial teórico é do tipo bibliográfico, pois que, foi realizada a partir de textos já elaborados e publicados em diferentes livros, artigos, teses e dissertações (GIL, 1991).

Utilizando dessas fontes para a pesquisa é possível fazer uma correlação entre o assunto desta pesquisa de acordo com as contribuições que vários autores já disponibilizaram sobre o assunto satisfação no trabalho; confirmando, confrontando ou enriquecendo todas as ideias colocadas na pesquisa.

A pesquisa foi realizada no Núcleo Estadual do Ministério da Saúde, especificamente no setor de auditoria caracterizando-a como pesquisa de campo que é “investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo”. (OLIVEIRA, 2009, p. 42).

É o tipo de pesquisa que busca informações acerca do problema para qual se procura respostas, ou, ainda perceber novos caminhos a ser estudado (MARCONI; LAKATOS, 2009).

Este trabalho foi elaborado utilizando o enfoque da pesquisa quantitativa. Isso significa que foi efetuado um levantamento de dados, que posteriormente foram analisados numericamente. Segundo Richardson (2014) o método quantitativo utiliza a quantificação tanto na coleta de dados quanto no tratamento das informações através de técnicas estatísticas.

3.2 ESTUDO DE CASO – NÚCLEO ESTADUAL DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

A pesquisa utilizou-se da experiência de estudo de caso, visando analisar uma situação com maior profundidade. O caso foi levantado no Núcleo Estadual do Ministério da Saúde localizado na cidade de Fortaleza.

Nesse sentido, Gil (2010, p. 37) considera que “o estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira a permitir conhecimento amplo e detalhado mesmo”.

Utiliza-se o estudo de caso como estratégia de pesquisa, em muitos cenários, nos quais se incluem a política, a ciência política e a pesquisa em administração pública em estudos organizacionais e gerenciais, entre outros, sendo que esta maneira de fazer pesquisa é a mais apropriada quando se analisa acontecimentos contemporâneos sem poder manipular comportamentos relevantes (YIN, 2010).

3.2.1 População-Alvo e Seleção de Amostra

A amostragem é a prática utilizada para se trabalhar com uma fração da população, dada a impossibilidade de se fazer um levantamento em sua integridade ou do universo dos elementos que o compõem. “Amostra é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo” (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 147).

No presente estudo foi utilizada uma amostra não probabilística levando em consideração que o resultado mostrado na aplicação da pesquisa, não poderá ser generalizado para todo o público-alvo, devido à escolha da população não ser de forma aleatória.

Marconi e Lakatos (2009) interferem que a principal característica da amostragem não-probabilística acontece devido a não seleção aleatória da população, com isso a aplicação de fórmulas estatísticas para o cálculo torna-se inviável para a pesquisa. Quanto a sua tipologia, a amostragem foi do tipo intencional que para Marconi e Lakatos (2009, p. 38), “o pesquisador está interessado na opinião [ação, intenção, etc.] de determinados elementos da população, mas não são representativos dela”.

Com relação à grandeza da população, a seção de auditoria possui 34 servidores no seu quadro geral funcional. Entretanto, a amostra não probabilística intencional para efeito desta pesquisa, foi representada por 22 servidores da seção de auditoria, que estavam disponíveis para responder a pesquisa, os demais estavam de férias ou de licença médica.

3.3 INSTRUMENTO E TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

O instrumento utilizado nesse estudo para coletar os dados juntos aos servidores do Núcleo Estadual do Ministério da Saúde foi o questionário. A partir da etapa de coleta de dados é que se inicia a fase aplicação da pesquisa onde é possível aplicar os instrumentos preparados e as técnicas de pesquisas selecionadas de acordo com o objetivo a ser alcançado.

3.3.1 Elaboração do Instrumento de Pesquisa

Neste estudo o instrumento de pesquisa utilizado foi o questionário, de acordo com Marconi e Lakatos (2009) é um tipo de instrumento de coleta de dados que é constituído por uma cadeia de questionamentos estruturados, que devem ser entregues ao público-alvo em questão, sem que o responsável pela pesquisa interfira nas conclusões dos entrevistados e seu manejo deve-se ter o mínimo contato possível.

Foi aplicado o questionário estruturado conforme a Escala de Satisfação no Trabalho, modelo citado por Siqueira (2008), com 25 perguntas fechadas de acordo com a escala de Likert, que segundo Gil (2008), a escala é constituída por categorias organizadas, com o mesmo número de categorias em cada pergunta do questionário, onde as explicações para cada item alteram-se conforme o grau de intensidade, constatando se uma atitude é mais ou menos favorável.

O respondente para cada pergunta teve a opção de preferência, entre uma escala de variância, 7 alternativas de respostas que foi de totalmente insatisfeito a totalmente satisfeitos (SIQUEIRA, 2008).

3.3.2 Pré-Teste do Instrumento de Coleta de Dados

Nesta pesquisa não foi efetuado teste de instrumento, pois a escala de satisfação no trabalho já foi validada no Brasil, conforme Siqueira (2008).

3.3.3 Aplicação do Instrumento de Coleta de Dados

Foi pedido junto à gestora imediata da empresa uma autorização para participação da empresa para que os dados necessários pudessem ser arrecadados conforme a Carta de Autorização de Participação da Empresa no Estudo de Caso (Apêndice A).

Posteriormente, foi aplicado o questionário estruturado, com os servidores de auditoria que compõem o quadro funcional da empresa, seguido de um conjunto de instruções para melhor entendimento das questões propostas.

3.4 MÉTODO DE COLETA E PROCESSAMENTO DOS DADOS

Nos próximos subcapítulos são mostrados o método de coleta de dados utilizado, como ocorreu a tabulação e tratamento de dados coletados na pesquisa de campo por meio do questionário estruturado.

3.4.1 Coleta dos Dados

Barros e Lehfeld (2007) definem a coleta de dados como “a fase da pesquisa em que se indaga a realidade e se obtém dados pela aplicação de técnicas.”. Após feita a escolha e delimitação do tema, definidos os objetivos da pesquisa e problema a ser analisado, e adicionada a revisão bibliográfica; é feita a coleta de dados com o instrumento de pesquisa selecionado, no caso desta pesquisa foi escolhido o questionário da Escala de Satisfação no trabalho proposto por Siqueira (2008).

O questionário foi aplicado junto aos servidores da seção de auditoria do Ministério da Saúde no dia 04 de setembro de 2017, e os servidores receberam o prazo de quatro dias para entregar o questionário totalmente preenchido.

3.4.2 Tabulação dos Dados

Define-se tabulação como sendo o “ordinalmente dos dados encontrados na aplicação do instrumento de coleta de dados, organizados em tabelas, de maneira a conceder a verificação das relações, que guardam entre si” (MARCONI; LAKATOS, 2009).

O questionário estruturado utilizado no presente estudo, que foi apresentado no Anexo B - Quadro 2, refere-se à Escala de Satisfação no Trabalho (EST), construída e validada no Brasil com a intenção de avaliar o grau de satisfação do trabalhador diante das cinco dimensões do seu trabalho; e no Anexo A – Quadro 1, foi informado os índices de precisão de cada um dos itens que compõem as dimensões da Escala de Satisfação no Trabalho em sua versão completa com 25 itens.

A tabulação dos dados da pesquisa foi realizada com o auxílio do programa Microsoft Excel 2013, onde foram registradas todas as notas dos questionários de acordo com as variáveis da pesquisa.

3.4.3 Tratamento dos Dados

A apuração e a interpretação dos dados da pesquisa ocorreram de modo individual e conforme foi especificado por Siqueira (2008), que informa que a versão completa da escala de satisfação no trabalho possui 25 itens que se associam a cada uma das dimensões de análise da satisfação no trabalho, o respondente pode conferir uma nota de 1 a 7 (1= totalmente insatisfeito, 2 = muito insatisfeito, 3= insatisfeito, 4 = indiferente, 5 = satisfeito, 6 = muito satisfeito e 7 = totalmente satisfeito).

Após respondidas as questões, foi calculada a escore médio de cada dimensão, somando-se as notas atribuídas a cada item que integra a dimensão avaliada e dividindo-se por 5. Com esse resultado, é possível indicar satisfação, insatisfação ou indiferença do respondente à dimensão; assim valores médios de 1 a 3,9 indicam insatisfação, 4 a 4,9 mostram indiferença e, 5 a 7 representam satisfação. Quanto maior for o seu escore médio maior será o seu grau de contentamento com a dimensão analisada.

4 RESULTADOS DA PESQUISA

Nesta seção são apresentados os resultados do instrumento de coleta utilizado na pesquisa e as análises dos resultados de acordo com cada dimensão da satisfação no trabalho.

4.1 OBJETO DE ESTUDO – NÚCLEO ESTADUAL DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

O Núcleo Estadual do Ministério da Saúde está localizado na Rua do Rosário, 283 - Centro, Fortaleza – CE. Suas atividades são voltadas para a contribuição com o gerenciamento analítico dos resultados das ações e serviços públicos de saúde do Estado do Ceará. É responsável por otimizar a utilização de recursos do Sistema Único de Saúde (SUS) com o intuito de diminuir o desperdício de materiais e recursos, e combate à corrupção no setor. A seção de auditoria do Núcleo Estadual do Ministério da Saúde utiliza do Sistema Nacional de Auditoria do SUS, sendo o setor implantado atrno ano de 1976, substituindo o então Instituto Nacional de Previdência Social (INPS).

4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.2.1 Satisfação com a Chefia

De acordo com Siqueira (2008), a Escala de Satisfação no trabalho é apurada e interpretada de acordo com as notas atribuídas aos itens que compõe cada uma das dimensões de satisfação no Trabalho. A pesquisa realizada no Núcleo Estadual do Ministério da Saúde revela que na dimensão satisfação com a chefia têm-se quatorze servidores satisfeitos com a chefia, três servidores insatisfeitos e cinco servidores indiferentes em relação à satisfação com a chefia (Apêndice M – Gráfico 12); obtendo-se uma média geral de 4,97, ainda assim é melhor média comparada às outras dimensões da satisfação no trabalho (Apêndice L – Gráfico 11). Isso significa que há um sentimento de indiferença quanto à satisfação com o chefe do setor, ou seja, dentre os servidores da seção de auditoria do Núcleo Estadual do Ministério do Trabalho não há satisfação nem insatisfação com o seu chefe imediato.

Para a interpretação geral da satisfação com a chefia, é importante analisar também cada um dos itens que integram essa dimensão (modo como o chefe organiza o trabalho do meu setor, interesse do meu chefe pelo meu trabalho, entendimento entre eu e meu chefe, maneira como meu chefe me trata e capacidade profissional do meu chefe).

Quando questionados sobre “a maneira como o chefe organiza o trabalho” do setor de auditoria, obteve-se uma média de respostas de 4,27 (Apêndice G – Gráfico 6), mostrando que há um sentimento de indiferença quanto à satisfação, já que seis servidores assinalaram que estão insatisfeitos e dois servidores indiferentes, mas também temos oito servidores satisfeitos, três servidores muito satisfeitos e um totalmente satisfeito. Essa é a menor média de todos os itens que integram a dimensão satisfação com a chefia (Apêndice B – Gráfico 1).

Em relação ao item de “interesse do chefe pelo meu trabalho”, alcançou-se a média de 4,95 (Apêndice G – Gráfico 6); onde nove funcionários mostram-se satisfeitos, três muito satisfeitos, no entanto há quatro indiferentes e três insatisfeitos na avaliação deste item (Apêndice B – Gráfico 1).

Na avaliação do item “entendimento entre eu e meu chefe”, tem-se a média 5,18 (Apêndice G – Gráfico 6), revelando satisfação dos servidores. Mesmo que dois dos servidores respondam que estão insatisfeitos e outros dois indiferentes, a maioria assinalou valores entre 5 e 7, mostrando que estão satisfeitos nessa variável (Apêndice B – Gráfico 1).

Em relação à “maneira com o meu chefe me trata”, onze servidores mostram-se satisfeitos e quatro muito satisfeitos (Apêndice B – Gráfico 1), dando ao item uma média geral de 5,18 (Apêndice G – Gráfico 6); revelando que os servidores consideram correta a maneira como o chefe da seção de auditoria dedica-se junto aos seus subordinados.

No item “capacidade profissional do meu chefe”, a média geral foi de 4,95 (Apêndice G – Gráfico 6), mostrando indiferença na maneira como os servidores avaliam o conhecimento e capacidade profissional do chefe da seção de auditoria, já que, seis servidores apontaram indiferença, um indicou insatisfação e outros nove consideram-se satisfeitos com a capacidade de trabalho do chefe (Apêndice B – Gráfico 1).

4.2.2 Satisfação com o Salário

A interpretação e apuração dos dados na dimensão satisfação com o salário aponta que oito servidores estão satisfeitos, oito servidores insatisfeitos e seis indiferentes (Apêndice M – Gráfico 12); com a média geral de 4,16 (Apêndice L – Gráfico 11). Há também uma análise mais detalhada dos itens que integram essa dimensão (salário comparado a quanto eu trabalho, salário comparado à minha capacidade profissional, salário comparado ao custo de vida, quanto em dinheiro que recebo ao final do mês e salário comparado aos meus esforços no trabalho).

Em relação ao “salário do servidor comparado a quanto este trabalha”, seis responderam que estão insatisfeitos e nove estão satisfeitos (Apêndice C – Gráfico 2), com média geral do item de 4,45 (Apêndice H – Gráfico 7) mostrando indiferença; porém é possível ver que uma boa parte dos servidores não concorda com o que recebe em termos monetários comparados a todo o seu trabalho no mês.

No que se refere ao “salário comparado à minha capacidade profissional”, obteve-se a média de 4,18 (Apêndice H – Gráfico 7) indicando indiferença em relação à satisfação nesse item, uma vez que, onze servidores responderam que estão satisfeitos, cinco insatisfeitos e dois muito insatisfeitos (Apêndice C – Gráfico 2).

O item “salário comparado ao custo de vida” recebeu média geral de 3,86 (Apêndice H – Gráfico 7), uma das menores médias atribuídas na dimensão satisfação com o salário, revelando que há insatisfação quando há uma comparação entre o que se recebe e o custo de vida dos servidores. Nesse item nove servidores responderam que estão insatisfeitos, dois totalmente insatisfeitos e dez satisfeitos (Apêndice C – Gráfico 2).

Quando questionados sobre “o quanto em dinheiro que recebem ao final do mês”, oito servidores responderam que estão satisfeitos, quatro muito satisfeitos e seis insatisfeitos (Apêndice C – Gráfico 2); ao item foi registrada média geral de 4,50 (Apêndice H – Gráfico 7), mostrando também indiferença quanto à satisfação nesse item.

E em relação ao “salário comparado aos esforços no trabalho” que representa a visão do salário recebido pelo servidor em comparação a quanto ele se dedica ao seu trabalho, obteve-se a média de 3,82 (Apêndice H – Gráfico 7) informando que

há insatisfação nesse item apesar de que onze servidores terem respondido que estão satisfeitos, seis mostraram em suas respostas que estão insatisfeitos e três totalmente insatisfeitos (Apêndice C – Gráfico 2). Logo pode-se perceber que os servidores da seção de auditoria consideram que não recebem o suficiente em termos monetários comparado ao esforço em realizar as tarefas necessárias do serviço.

4.2.3 Satisfação com os Colegas

Na dimensão satisfação com os colegas, apurou-se a média geral de 4,76 (Apêndice L – Gráfico 11); com dez servidores satisfeitos nessa dimensão, três insatisfeitos e nove indiferentes (Apêndice M – Gráfico 12);. As variáveis “espírito de colaboração dos colegas”, “tipo de amizade que meus colegas demonstram”, “maneira como me relaciono com meus colegas”, “quantidade de amigos que tenho” e “confiança que posso ter em meus colegas”; definem com especificamente essa dimensão e permitem conhecê-la melhor.

Quanto ao “espírito de colaboração dos colegas”, dez servidores vieram a responder que estão satisfeitos, dois totalmente satisfeitos e seis insatisfeitos (Apêndice D – Gráfico 3); totalizando a média geral do item em 4,32 (Apêndice I – Gráfico 8). É importante observar que é um número significativo a quantidade de servidores insatisfeitos neste item, logo é preciso atentar aos fatores que geram uma melhor co-participação entre os servidores da seção de auditoria.

No que diz respeito ao “tipo de amizade que os colegas demonstram” estar satisfeito em sua maioria, apesar de que seis responderam estar indiferentes na avaliação do item (Apêndice D – Gráfico 3), finalizando com a média geral de 4,86 (Apêndice I – Gráfico 8).

Quando avaliado sobre a maneira como os servidores se relacionam com os colegas, obteve-se a média geral de 5,05 mostrando que em termos gerais os servidores então satisfeitos e se relacionam muito bem entre si (Apêndice I – Gráfico 8).

Ao item “quantidade de amigos que tenho”, apenas um servidor respondeu que está insatisfeito e a maioria considera-se satisfeita (Apêndice D – Gráfico 3), com média geral do item 5,09, a melhor média da dimensão satisfação com os

colegas, indicando que há cada servidor possui um bom número de amigos na seção de auditoria.

O item “confiança que posso ter em meus colegas” revela um dado importante porque sete servidores responderam estar insatisfeitos quanto à credibilidade e confiança que são transmitidas por seus colegas de setor, sendo um fator a ser analisado com mais cautela para averiguar quais são os motivos que levam aos servidores a não confiar bem em seus companheiros de trabalho levando em consideração a avaliação satisfatória que os auditores deram ao item “maneira como me relaciono com os meus colegas”. O item recebeu média geral de 4,50 (Apêndice I – Gráfico 8).

4.2.4 Satisfação com a Natureza do Trabalho

A dimensão satisfação com a natureza do trabalho é investigada com base nas respostas aos itens “graus de interesse que minhas tarefas despertam”, “capacidade de meu trabalho absorver-me”, “oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço”, “preocupações exigidas pelo meu trabalho” e “variedades de tarefas que realizo”; essa dimensão recebeu a média geral de 4,83 (Apêndice L – Gráfico 11), indicando indiferença de modo geral aos itens avaliados. Do total de servidores que responderam aos questionários, doze estão satisfeitos com a natureza do trabalho, dois insatisfeitos e oito indiferentes (Apêndice M – Gráfico 12).

Quanto ao “grau de interesse que as tarefas despertam” nos servidores da seção de auditoria, sete servidores responderam que estão satisfeitos, sete muito satisfeitos, três totalmente satisfeitos, considerando que apenas dois responderam que estão insatisfeitos e dois indiferentes ao que é avaliado no item (Apêndice E – Gráfico 4); obtendo-se média geral 5,18 (Apêndice J – Gráfico 9), apontado satisfação dos servidores. Informando que as atividades realizadas pelos servidores na seção são atrativas para estes.

Ao item “capacidade de meu trabalho absorver-me”, quinze servidores mostram-se satisfeitos, três insatisfeitos e um totalmente insatisfeito (Apêndice E – Gráfico 4); com média geral de 4,50 (Apêndice J – Gráfico 9). Mas é útil verificar o motivo dos que apontaram insatisfação ao analisar no item, uma vez que pode revelar o que os leva a considerar que as suas atividades não os atraem totalmente.

Quando questionados sobre “a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que fazem” os servidores estão satisfeitos, com média geral de 5,14 (Apêndice J – Gráfico 9); apenas dois servidores responderam que estão insatisfeitos (Apêndice E – Gráfico 4).

Em relação às “preocupações exigidas pelo trabalho”, o item recebeu média geral de 4,36 (Apêndice J – Gráfico 9), onde seis servidores assinalaram insatisfação e onze satisfação (Apêndice E – Gráfico 4); a maioria considera que o trabalho realizado não provoca inquietação, mas uma parte considerável já aponta as tarefas realizadas na seção de auditoria como inquietantes.

Já o item “variedade de tarefas que realizo” mostra que a maioria dos servidores está satisfeita, doze ao todo, e apenas um considerou-se insatisfeito (Apêndice E – Gráfico 4); isso mostra que as tarefas realizadas no local são diversificadas. O item recebeu média de geral 4,95 (Apêndice J – Gráfico 9); apesar do bom resultado ainda se encaixa na representação de indiferença.

4.2.5 Satisfação com as Promoções

A dimensão satisfação com as promoções foi a única onde todos os itens receberam médias que indicam insatisfação. Sua média geral foi de 3,54 (Apêndice L – Gráfico 11), e doze servidores responderam que estão insatisfeitos com as promoções ou o tipo de promoções oferecidas, dez indiferentes, e nenhum servidor está satisfeito com o analisado nesta dimensão (Apêndice M – Gráfico 12). Para esta dimensão ser mais bem avaliada é preciso atentar ao que se responde nos itens “número de vezes que já foi promovido”, “garantias que a empresa oferece a quem já foi promovido”, “maneira como a empresa realiza as promoções”, “oportunidades de ser promovido” e “tempo de espera para receber uma promoção”. Quando aprovados em concurso público, os servidores permanecem no cargo de auditores até serem aprovados em outro concurso público ou até o momento em que se aposentam.

Quando questionados sobre o “número de vezes que já foram promovidos”, dez responderam que estão indiferentes, três muito insatisfeitos e quatro consideram-se satisfeitos (Apêndice F – Gráfico 5); a média geral do item foi 3,91, indicando insatisfação (Apêndice K – Gráfico 10). Logo a maioria dos servidores não

considera satisfatória a quantidade de vezes que podem ser promovidos já que permanecem no cargo como auditor devido à nomeação e aprovação no concurso para auditores.

O item “garantias que a empresa oferece a quem é promovido” recebeu média geral de 3,91, indicando insatisfação (Apêndice K – Gráfico 10). Nesse item doze servidores estão indiferentes às garantias de promoção, quatro insatisfeitos e apenas dois satisfeitos (Apêndice F – Gráfico 5).

Ao item “maneira com a empresa realiza promoções”, três servidores estão totalmente insatisfeitos, sete insatisfeitos e oito indiferentes (Apêndice F – Gráfico 5). Com média geral de 3,27 (Apêndice K – Gráfico 10).

Em relação às “oportunidades de ser promovido”, quatro responderam que estão totalmente insatisfeitos, quatro estão insatisfeitos e nove estão indiferentes às chances de promoções da seção de auditoria (Apêndice F – Gráfico 5). O item apurou média geral de 3,36, também indicando insatisfação (Apêndice K – Gráfico 10).

A menor média dos itens da dimensão satisfação com as promoções é de 3,23, relacionado ao item “tempo de espera para receber uma promoção” (Apêndice K – Gráfico 10); ao que foi avaliado nesta variável, quatro servidores estão totalmente insatisfeitos, cinco insatisfeitos e dez indiferentes (Apêndice F – Gráfico 5). Significa que há uma demora em se conceder um novo concurso para outra carreira profissional, considerando também que não há concursos internos para os auditores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A satisfação no trabalho adquire uma importância crescente no contexto da gestão de pessoas nas organizações, constituindo-se um motivo relevante para a melhoria da produtividade, da competitividade e da inovação da coordenação de pessoas. A satisfação representa um dos fundamentais objetivos das motivações e pode contribuir para que o órgão pesquisado atinja suas principais metas organizacionais e colabora quanto às conquistas individuais de caráter profissional dos funcionários de uma organização.

A pesquisa feita no setor de seção de auditoria do Ministério da Saúde em Fortaleza permitiu atingir o objetivo geral da pesquisa que é “analisar a satisfação no trabalho dos servidores da seção de auditoria do Núcleo Estadual do Ministério da Saúde” através do cumprimento dos objetivos específicos teóricos e empíricos, por meio de um questionário aplicado junto aos servidores da seção de auditoria.

Em relação às notas dadas aos itens que integram a dimensão Satisfação com a Chefia, pode-se perceber que há uma boa quantidade de servidores que se mostra satisfeito quanto a chefe do setor, apesar de haver também notas indicativas de indiferença e insatisfação, no entanto a média geral mostra que não há satisfação nem insatisfação quanto à atuação da chefia no setor.

Os servidores mostram-se indiferentes quanto aos itens que fazem parte das dimensões Satisfação com a Natureza do Trabalho e Satisfação com os Colegas, esta por sua vez, apresenta um número de servidores que se mostram insatisfeitos quanto à credibilidade dos seus colegas de trabalho e não estão contentes com o espírito de colaboração dos colegas, logo recomenda-se utilizar de ações como promover uma melhor relação interpessoal entre os servidores, atividades que possam ser compartilhadas entre os servidores, reconhecer os comportamentos colaborativos, incentivar a visão sistêmica do trabalho e evitar no setor atitudes individualistas e competitivas.

Foi constatado, entre os participantes da pesquisa que há um sentimento de insatisfação quando questionados sobre a Satisfação com as Promoções e Satisfação com o Salário, este com uma boa parte de respondentes que se mostra também indiferente. No intuito de melhorar o contentamento quanto às promoções, aconselha-se que possa ser revista e sugerida ao Ministério da Saúde que reveja a política de salário e promoções dos servidores públicos, apesar de os mesmos estarem cientes de que o cargo de auditor é assumido por meio de concurso público e que os que almejam cargos melhores devem prestar concurso público para outros cargos já que não é permitida a ascensão interna por meio de concursos internos.

Também é proposto que os servidores busquem qualificação profissional através de cursos internos, graduações e pós- graduações; uma vez que, comprovada a qualificação há uma gratificação financeira a mais para os servidor. Faz-se necessário também sugerir a colocação de uma nova política de planejamento e gerenciamento de recursos humanos com a integração de um grupo

de ideias administrativas reforçando as práticas gerenciais baseadas em conceitos modernos de administração e administração pública.

Em meio às informações precisas e detalhadas, teve-se uma dificuldade de obter livros abordando o conhecimento sobre administração pública e por ser um órgão público federativo algumas informações foram restritas. Para concluir, destaca-se a importância e necessidade de novas buscas que possam ampliar as ideias sobre satisfação no serviço público e que permitam mensurar como está o vínculo entre os servidores e administração pública. Constata-se que a satisfação está diretamente relacionada com o desempenho dos colaboradores: quanto mais satisfeitos, melhor desempenho.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, L. C. G.; GARCIA, A. A. **Gestão de pessoas: estratégias e integração organizacional**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

BANDASSOLLI, P. F.; MAGALHÃES, M. O.; MALVEZZI, S. Liderança nas organizações. In: ZANELLI, J. C; BORGES-ANDRADE, J. E; BASTOS, A. B. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. 2. ed. São Paulo: Artmed, 2014, p.413-449.

BANOV, M. R. **Psicologia no gerenciamento de pessoas**. São Paulo: Atlas, 2013.

BARROS, A. J. S.; LEHFELD, N. A. S. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 3.ed. São Paulo: Prentice-Hall, 2007.

BERGAMINI, C. W. **Psicologia aplicada à administração de empresas: Psicologia do comportamento organizacional**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

BORGES. L. O.; ALVES-FILHO, A; TAMAYO, A. Motivação e significado do trabalho. In: SIQUEIRA, M. M. M *et al.* **Medidas do comportamento organizacional: Ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008, p. 215-248.

CHIAVENATO, I. **Recursos humanos: O capital humano das organizações**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

_____. **Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 4. ed. São Paulo: Manole, 2014a.

_____. **Teoria geral da administração: Abordagens descritivas e explicativas.** 7. ed. Barueri: Manole, 2014b.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. B. Contexto do trabalho. In: SIQUEIRA, M. M. M *et al.* **Medidas do comportamento organizacional: Ferramentas de diagnóstico e de gestão.** Porto Alegre: Artmed, 2008, p. 111-124.

FIGUEIREDO, J. M.; ALEVATO, H. H. R. A satisfação no trabalho dos profissionais de informação de uma IFES. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 33., Salvador, 2013. Anais... Salvador, 2013. Disponível em: <<http://www.repositorio.uff.br/jspui/bitstream/1/493/1/Figueiredo%2c%20Jussara-A%20satisfacao%20no%20trabalho-Evento-2013.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2017.

FIGURELLI, J. O. **Psicologia para administradores: Integrando Teoria e Prática.** 8. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

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

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LACOMBE, F. **Recursos humanos: princípios e tendências.** São Paulo: Saraiva, 2005.

MANZONI, L. 10 países onde as pessoas estão mais satisfeitas com seus empregos. Revista Forbes. [s.l], mai. 2017. Disponível em: <<http://www.forbes.com.br/sem-categoria/2017/05/10-paises-onde-as-pessoas-estao-mais-satisfeitas-com-seus-empregos/>>. Acesso em: 27 mai. 2017.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica.** 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

_____. **Fundamentos de metodologia científica.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, S. P. **Direito do trabalho**. 24. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração**: da revolução urbana à revolução digital. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

OLIVEIRA, A. L. A. Terceirização e Satisfação com trabalho. 2009. 81 p. Dissertação (Mestrado em Administração). Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas – Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/4230/Ana_Lucia_Amar_al.pdf?sequence=1>. Acesso em: 01 mai. 2017.

PWC Brasil. Impactos e desafios para as organizações no Brasil. Disponível em: <<https://www.pwc.com.br/pt/publicacoes/servicos/assets/consultoria-negocios/futuro-trabalho-14e.pdf>>. Acesso em: 01 mai. 2017.

PORTO, J. B; TAMAYO, A. Valores do trabalho. In: SIQUEIRA, M. M. M *et al.* **Medidas do comportamento organizacional**: Ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008, p. 295-308.

PUNTES-PALACIOS, K.; ALBUQUERQUE, F. J. B. Grupos e equipes de trabalho nas organizações. In: ZANELLI, J. C; BORGES-ANDRADE, J. E; BASTOS, A. B. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. 2. ed. São Paulo: Artmed, 2014, p.385-412.

RICHARDSON, J. R. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento organizacional**: Teoria e prática no contexto brasileiro. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

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

_____. **Novas medidas do comportamento organizacional**: Ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2014.

SIQUEIRA, V. T. A. Satisfação no trabalho: Indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. 2010. 101 p. Dissertação (Mestrado em Ciências). Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/7/7140/tde-18082010-155931/pt-br.php>>. Acesso em: 20 abr. 2017.

SILVA, M. R. M. Satisfação Profissional. 2012. 146 p. Tese (Mestrado em Enfermagem de Reabilitação). Instituto Politécnico de Viseu, Viseu, 2012. Disponível em: <<http://repositorio.ipv.pt/handle/10400.19/1674>>. Acesso em: 20 abr. 2017.

SPECTOR, P. E. **Psicologia das organizações**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

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

APÊNDICES

Apêndice A – Carta de Autorização de Participação do Núcleo Estadual do Ministério da Saúde no Estudo de Caso

Autorização de Participação da Empresa no Estudo de Caso

Fortaleza, 04 de setembro de 2017.

Eu, Bruna Mikaelle do Nascimento Silva e Renata Uchôa de Albuquerque, alunas do Curso de Graduação em Administração do Centro Universitário 7 de Setembro (UNI7), sob orientação do Prof. Ricardo Aquino Coimbra, 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 Trabalho dos Servidores da Seção de Auditoria do Núcleo Estadual do Ministério da Saúde".

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.

Bruna Mikaelle do Nascimento Silva
Pesquisadora

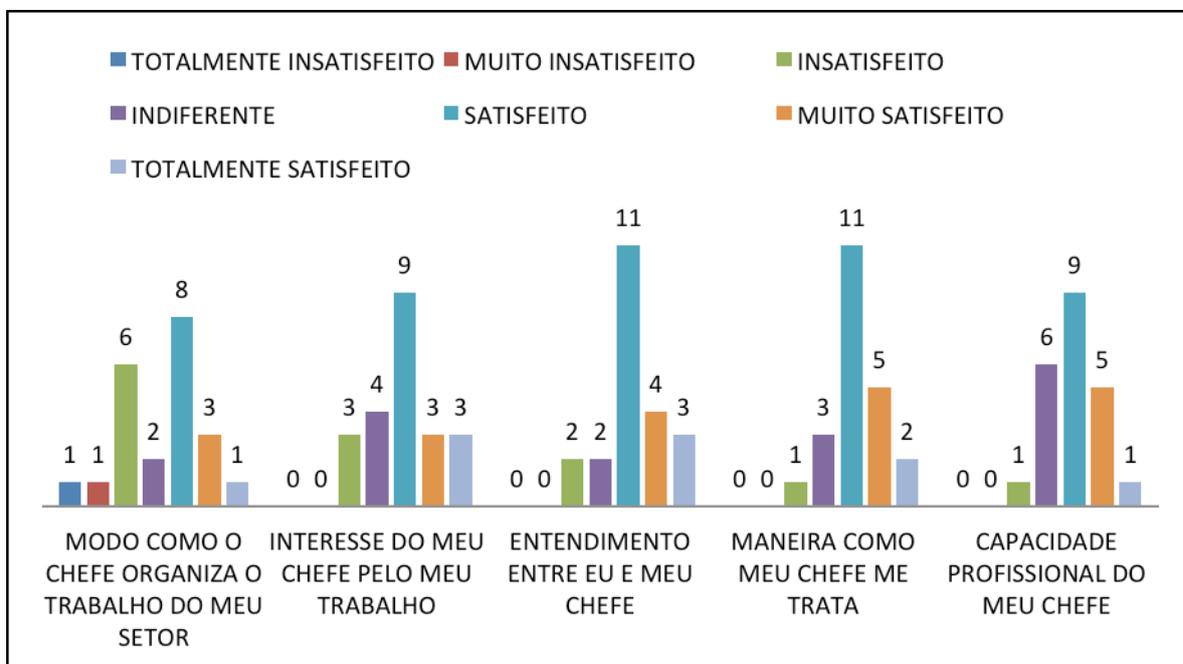
Renata Uchôa de Albuquerque
Pesquisadora

Prof. Ricardo Aquino Coimbra
Orientador da Pesquisa

Edinir Dantas de Castro Ribeiro
Chefe Substituta da Seção de Auditoria

Apêndice B – Gráfico Satisfação com a Chefia

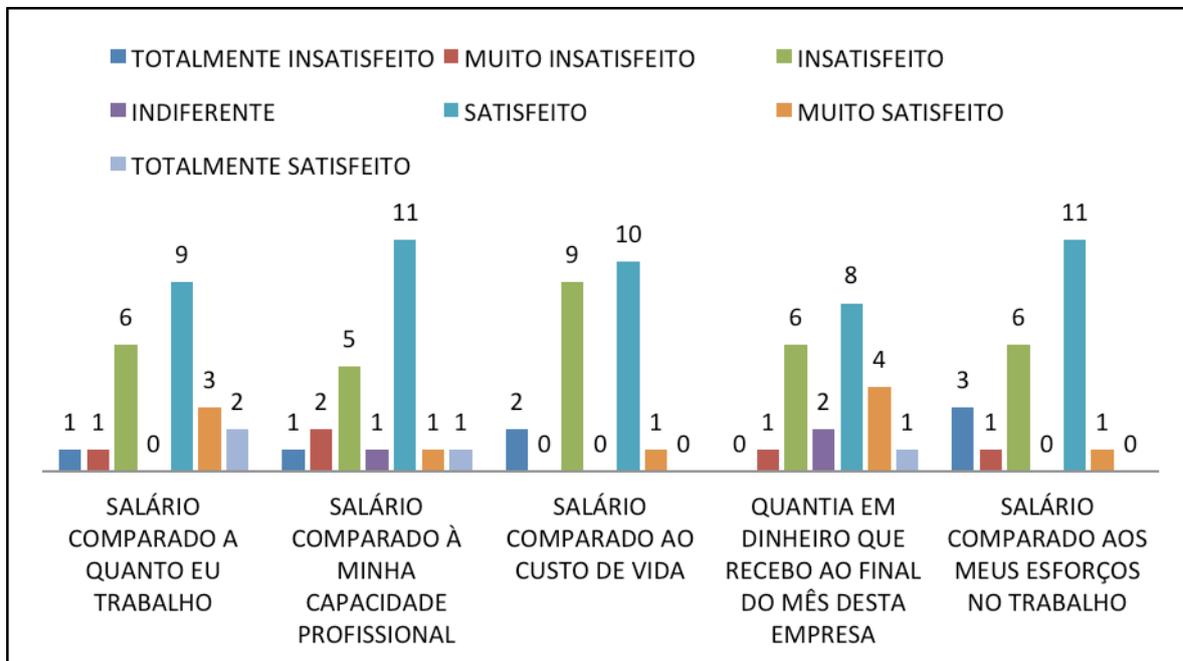
Gráfico 1 – Satisfação com a Chefia



Fonte: Pesquisa direta, elaboração própria, 2017.

Apêndice C – Gráfico Satisfação com o Salário

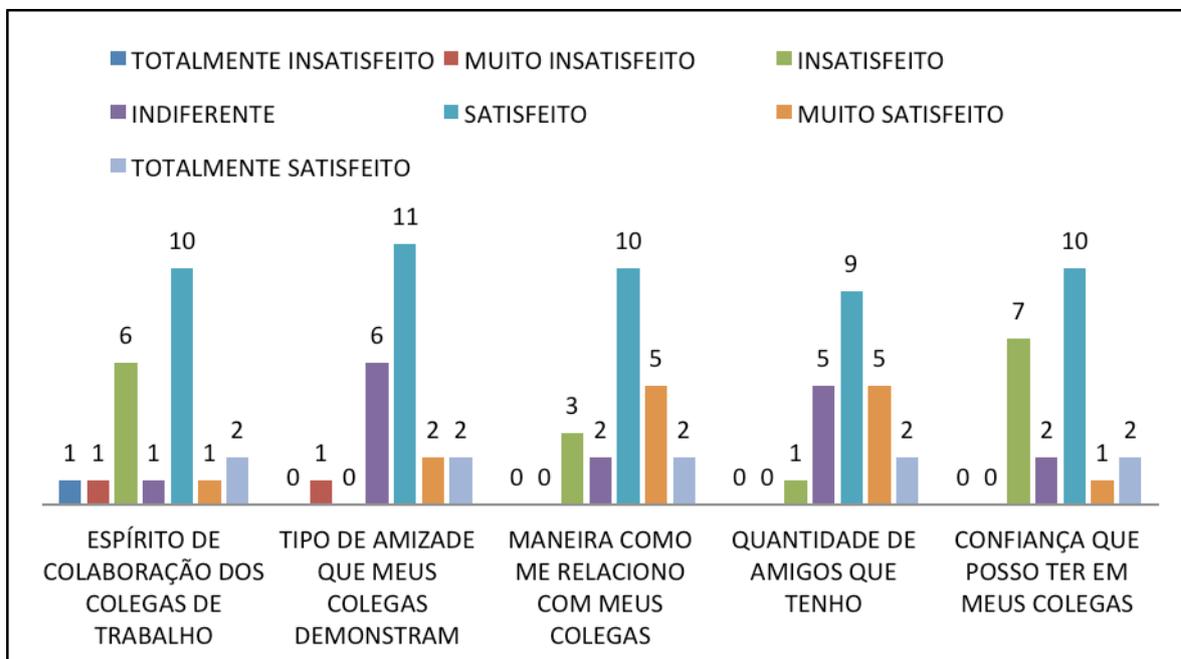
Gráfico 2 - Satisfação com o Salário



Fonte: Pesquisa direta, elaboração própria, 2017.

Apêndice D – Gráfico Satisfação com os Colegas

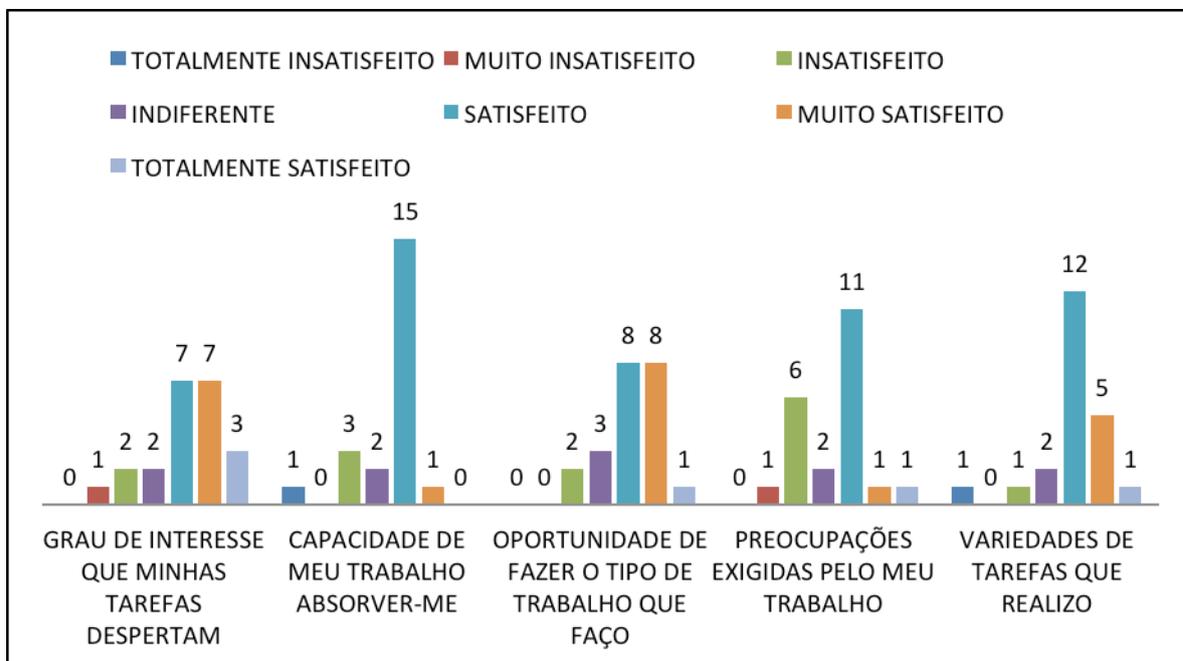
Gráfico 3 - Satisfação com os Colegas



Fonte: Pesquisa direta, elaboração própria, 2017.

Apêndice E – Gráfico Satisfação com a Natureza do Trabalho

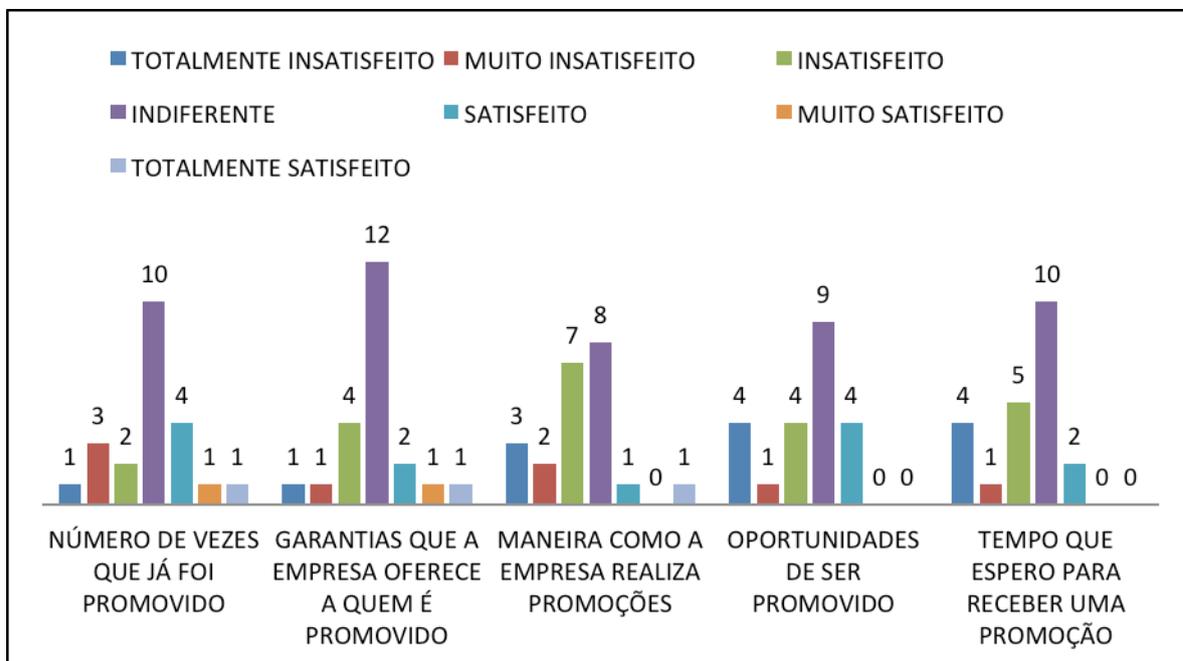
Gráfico 4 - Satisfação com a Natureza do Trabalho



Fonte: Pesquisa direta, elaboração própria, 2017.

Apêndice F – Gráfico Satisfação com as Promoções

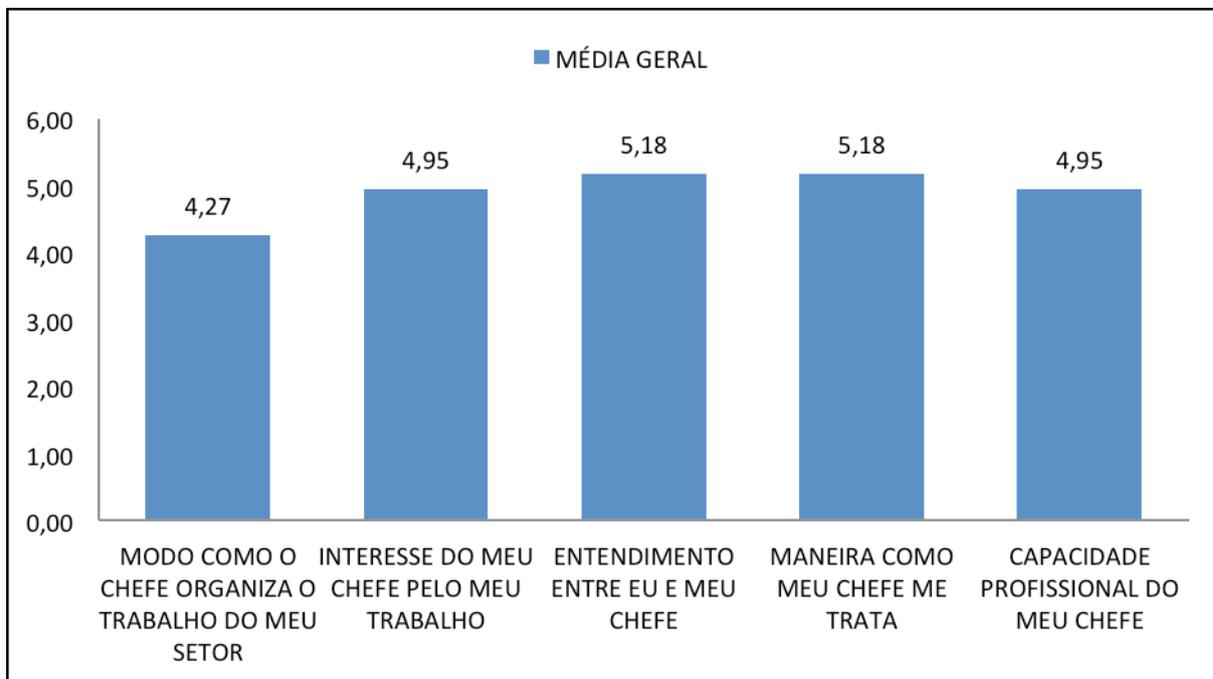
Gráfico 5 - Satisfação com as Promoções



Fonte: Pesquisa direta, elaboração própria, 2017.

Apêndice G – Gráfico da Média Geral dos Itens Componentes da Dimensão Satisfação com a Chefia

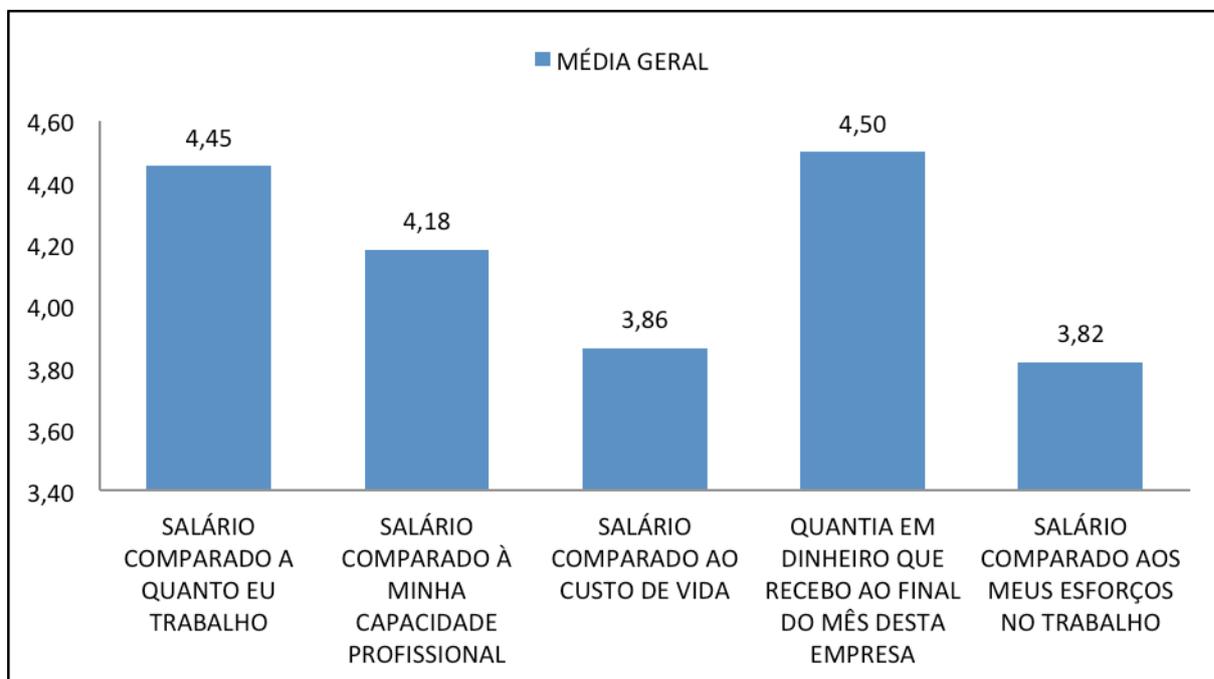
Gráfico 6 - Média geral dos itens componentes da dimensão Satisfação com a Chefia



Fonte: Pesquisa direta, elaboração própria, 2017.

Apêndice H – Gráfico da Média Geral dos Itens Componentes da Dimensão Satisfação com o Salário

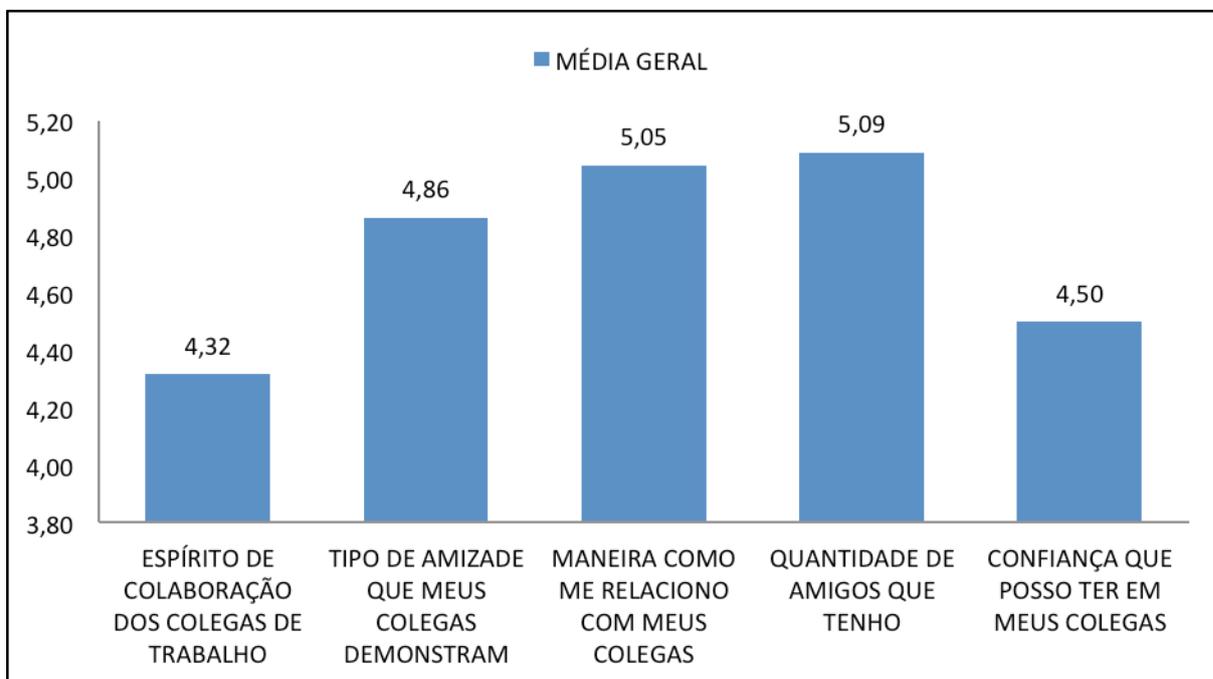
Gráfico 7 - Média geral dos itens compõe a dimensão Satisfação com o Salário



Fonte: Pesquisa direta, elaboração própria, 2017.

Apêndice I – Gráfico da Média Geral dos Itens Componentes da Dimensão Satisfação com os Colegas

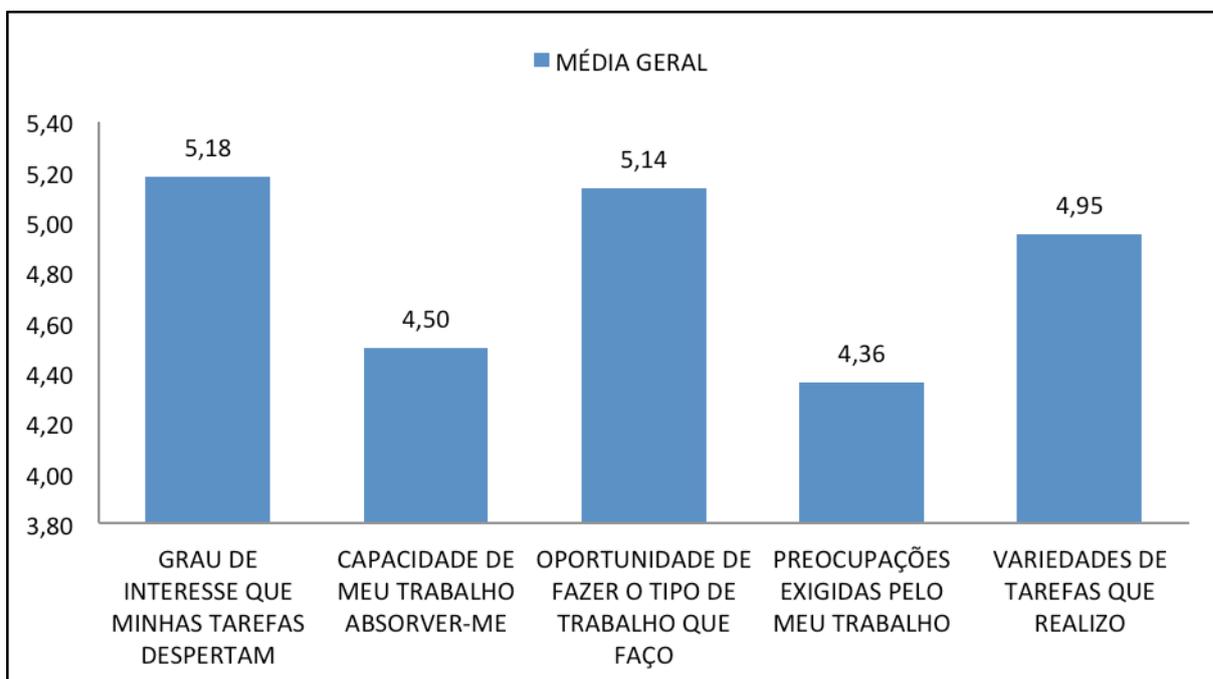
Gráfico 8 - Média geral dos itens componentes da dimensão Satisfação com o Salário



Fonte: Pesquisa direta, elaboração própria, 2017.

Apêndice J – Gráfico da Média Geral dos Itens Componentes da Dimensão Satisfação com a Natureza do Trabalho

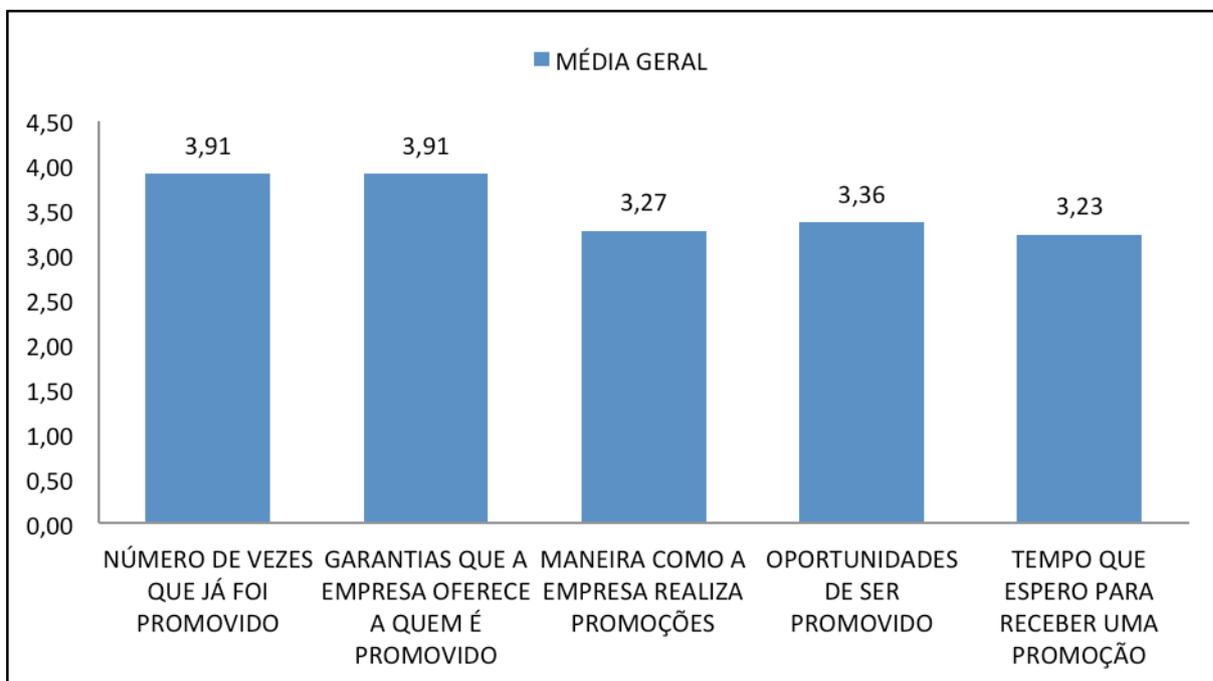
Gráfico 9 - Média geral dos itens componentes da dimensão Satisfação com a Natureza do Trabalho.



Fonte: Pesquisa direta, elaboração própria, 2017.

Apêndice K – Gráfico da Média Geral dos Itens Componentes da Dimensão Satisfação com a Natureza do Trabalho

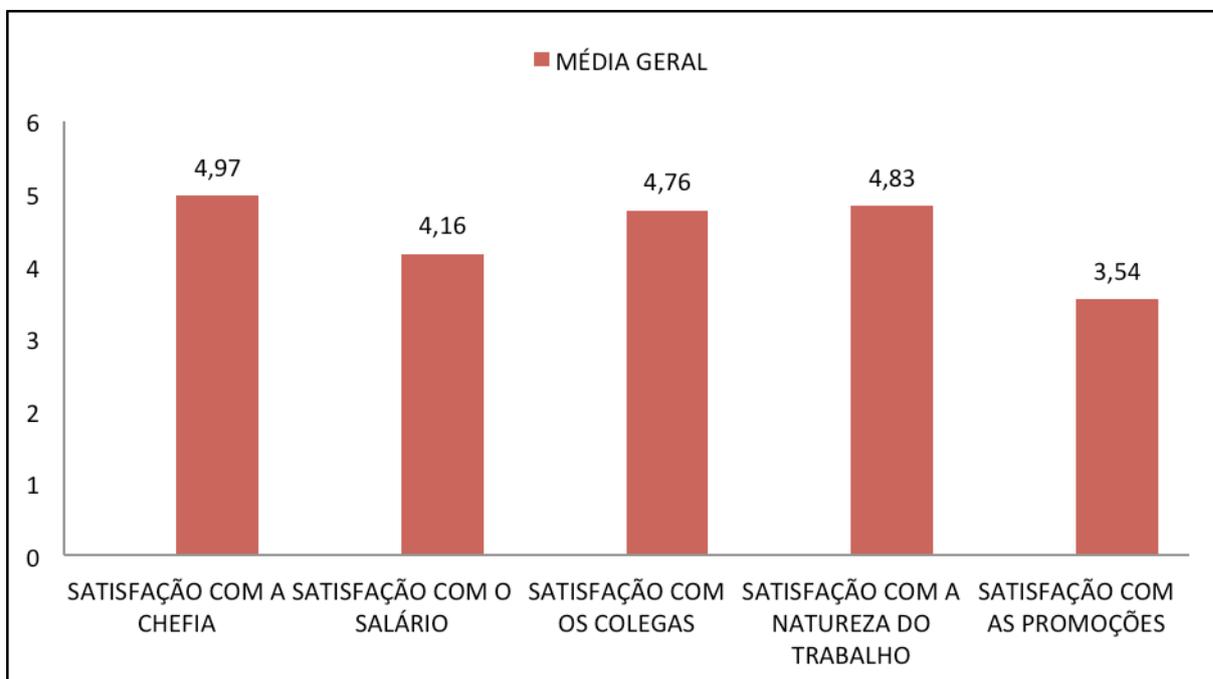
Gráfico 10 - Média geral dos itens componentes da dimensão Satisfação com as Promoções



Fonte: Pesquisa direta, elaboração própria, 2017.

Apêndice L – Gráfico da Média geral das dimensões da Satisfação no Trabalho.

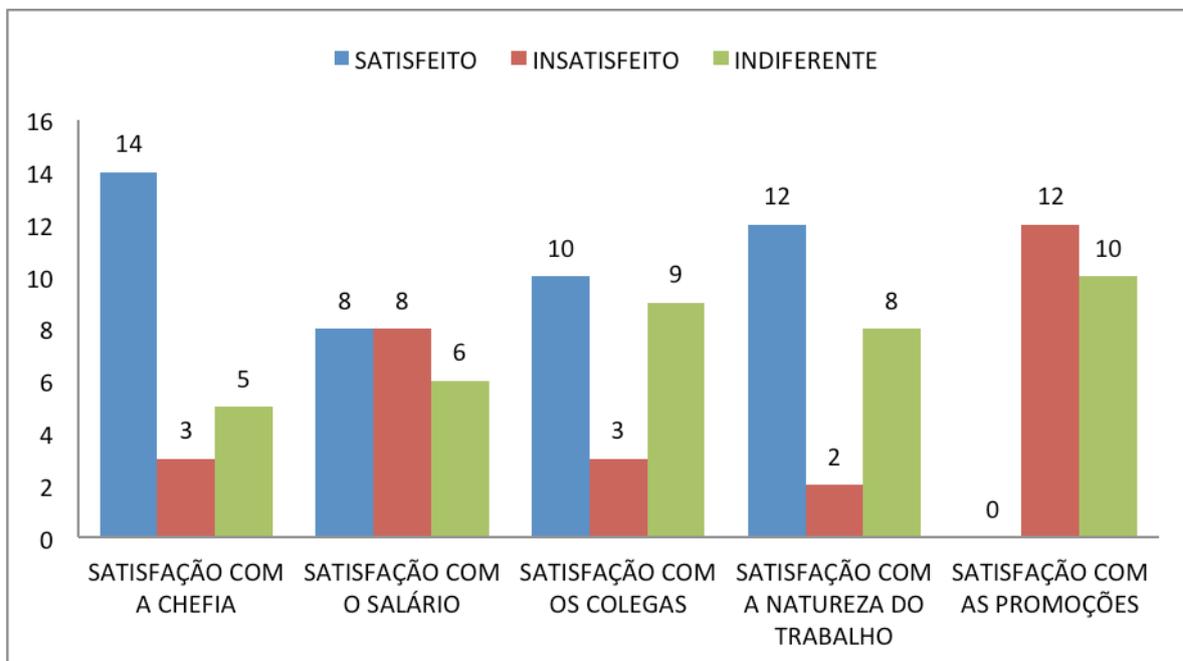
Gráfico 11 - Média geral das dimensões da Satisfação no Trabalho.



Fonte: Pesquisa direta, elaboração própria, 2017.

Apêndice M – Gráfico da Quantidade de respondentes satisfeitos, insatisfeitos e indiferentes em cada dimensão da Satisfação no Trabalho.

Gráfico 12 - Quantidade de respondentes satisfeitos, insatisfeitos e indiferentes em cada dimensão da Satisfação no Trabalho.



Fonte: Pesquisa direta, elaboração própria, 2017.

ANEXOS

Anexo A - Dimensões, definições, itens e índices de precisão da EST em sua forma completa com 25 itens

Quadro 1- 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 de trabalho | Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança 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 feitas 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).

Anexo B – Escala de Satisfação no Trabalho.

Quadro 2 - Escala de Satisfação no Trabalho

No meu trabalho atual sinto-me...

- () Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.
- () Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.
- () Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.
- () Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.
- () Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.
- () Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.
- () Com o grau de interesse que minhas tarefas despertam.
- () Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.
- () Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho.
- () Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.
- () Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.
- () Com o meu salário comparado ao custo de vida.
- () Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.
- () Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho.
- () Com a quantia em dinheiro que recebo desta empresa ao final de cada mês.
- () Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.
- () Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.
- () Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.
- () Com o entendimento entre eu e meu chefe.
- () Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa.
- () Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.
- () Com a maneira como meu chefe me trata.
- () Com a variedade de tarefas que realizo.
- () Com a confiança que posso ter em meus colegas de trabalho.
- () Com a capacidade profissional do meu chefe.

Fonte: Siqueira (2008).